

**Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah  
Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri KCP  
Kaliurang**

*Effect of Islamic Banking Products and Services on Customer Loyalty in Utilizing  
Funding and Financing at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang*

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari  
Program Studi Ekonomi Islam



Oleh:

MUHAMMAD WAHYUDI

14423137

**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM**

**JURUSAN STUDI ISLAM**

**FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Wahyudi

Nim : 14423137

Program Studi : Ekonomi Islam

Fakultas : Ilmu Agama Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan di Bank Syariah  
Mandiri KCP Kaliurang

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 01 November 2018



Muhammad Wahyudi



# UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Gd. K.H.A. Wahid Hasyim Kampus Terpadu UII, Jl. Kaliurang KM. 14,5 Yogyakarta  
Telp. (0274) 898462, Fax. 898463, E-Mail: fiai@uii.ac.id

## PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Rabu  
Tanggal : 20 Februari 2019  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Mengambil Pendanaan dan Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang  
Disusun oleh : MUHAMMAD WAHYUDI  
Nomor Mahasiswa : 14423137

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

### TIM PENGUJI:

Ketua	: Martini Dwi Pusparini, S.H.I., M.S.I.	(  )
Penguji I	: Tulasmi, SE, MEI	(  )
Penguji II	: Muhammad Adi Wicaksono, SE, M.E.I	(  )
Pembimbing	: Yuli Andriansyah, SE, MSI	(  )



Yogyakarta, 25 Februari 2019

Dekan,

  
Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

- Syari'ah/Ahwal Al-Syakhshiyah, Akreditasi A berdasarkan SK No. 112/SK/BAN-PT/Akred/S/III/2015
- Pendidikan Agama Islam, Akreditasi A berdasarkan SK No. 502/SK/BAN-PT/Akred/S/VI/2015
- Ekonomi Islam, Akreditasi B berdasarkan SK No. 372/SK/BAN-PT/Akred/S/IX/2014

## REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama Mahasiswa : Muhammad Wahyudi

Nim : 14423137

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri KCPKaliurang

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqosah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 01 November 2018



Yuli Andriansyah, SE, MSI

## NOTA DINAS

HAL : SKRIPSI

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam  
Universitas Islam Indonesia  
Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum *Wr Wb*

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 2437/Dek/60/DAS/FIAI/VII/2018 tanggal 5 Juli 2018 M/ 21 Syawal 1439 H atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara/i :

Nama : Muhammad Wahyudi  
Nomor Pokok/NIMKO : 14423137  
Fakultas : Ilmu Agama Islam  
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam  
Tahun akademik : 2018/2019  
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqosah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia. Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dikumpulkan, dan bersama ini kami kirimkan 3 (tiga) eksemplar skripsi yang dimaksud.

Wassalmu'alaikum *Wr Wb*

Dosen Pembimbing



Yuli Andriansyah, SE, MSI

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Hasil skripsiku kupersembahkan untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah, yaitu :

1. Teristimewa adalah untuk Ayahanda tercinta Bapak Munir dan Ibunda tercinta Ibu Oma Triana. Dan untuk yang tercinta Bapak Bob Hendra Dan Ibu Cahyani Dewi. Banyak hal yang ingin saya sampaikan, tetapi tidak dapat dituliskan satu persatu. Semoga hasil dan perjuangan saya selama ini dapat berbuah hasil yang terbaik. Semangat dalam diri saya akan membuktikan bahwa saya sanggup menghadapi dunia luar yang sebenarnya. Selama saya menempuh pendidikan Strata 1 Ekonomi Islam di Universitas Islam Indonesia, saya siap menjadi manusia yang bertanggung jawab dan berkarya serta bermanfaat bagi banyak orang. Semoga niat dan perbuatan saya kedepan dapat meyakinkan kalian bahwa saya mampu untuk melakukan kebaikan dan melakukan yang terbaik seperti yang diharapkan. Terimakasih sekali lagi untuk orang teristimewa dalam hidup saya yang telah mendidik saya sampai saat ini.
2. Kepada adik adikku Alda Tasya Rahmaini, Sabina Bian marshanda, Tegar Bian Fatturahman yang telah hadir di kehidupan aku, menjadi penyemangat aku, menjadi motivasi aku, menjadi penghibur aku, dan juga mengizinkan aku menjadi contoh untuk kalian kelak. Semoga kalian Adik adikku menjadi lebih dari pada aku. Terimakasih sekali lagi untuk kalian adik adikku, saya sayang kalian.
3. Kepada teman seperjuangan dilembaga. Terimakasih karena telah mau berjuang bersama di dalam lembaga kampus, yang telah berbagi ilmu dalam kelembagaan. Perjuangan kita semua lalui selama ini yang dibalut dengan tawa, pengorbanan, perselisihan telah membuat saya sampai hari ini untuk menyelesaikan skripsi ini. Perjuangan kita belum usai hanya di kampus saja perjuangan kita masih panjang baik itu diluar kampus. Terimakasih sekali lagi untuk kalian.
4. Kepada teman seperjuangan, sepermainan, dan teman berbagi suka dan duka. Terimakasih karena telah memberikan warna di kehidupan kuliahku selama ini. Pengorbanan kita semua selama ini yang dibalut dengan tawa, sedih, dan perselisihan telah membuat saya sampai hari ini untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa adanya kalian mungkin tidak ada hari ini, dan perkuliahan yang sangat berkesan dengan adanya kehadiran kalian semua. Semangat selalu teman-teman yang untuk yang masih

berjuang dalam perkuliahan dan bagi yang sudah lulus semoga diberikan kelancaran semuanya. Sekali lagi terima kasih kawan.

5. Untuk Hastuti yang nantinya akan menjadi pendamping hidupku. Terimakasih telah memberikan aku kesempatan untuk menyelesaikan studi dan skripsiku ini sendirian dan akhirnya kita dipersatukan. Sehingga, saya bisa merasakan apa itu perjuangan, pengorbanan, ketulusan dalam mengerjakan studi dan skripsi ini. Terimakasih.
6. Untuk yang kusayangi dan kuhormati para dosenku, dosen pembimbingku, dan almamaterku. Dedikasinya yang sangat besar untuk saya, kampus, dunia pendidikan , dan paling utama adalah untuk jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Indonesia. Maaf jika selama ini sudah banyak merepotkan kalian. Semoga semangat pengabdianya akan terus menyala hingga ujung usia.

## **MOTTO**

**“ Yesterday the past, Tomorrow the future, That,s why it’s called the present”**

**(Muhammad Wahyudi)**

**“Think Globally, Act Locally” ( K.H. Hasan Abdullah Sahal)**

**“ Biarkan Orang Berkata Apa, Bungkam Mulut Mereka dan Jelaskan Dengan Prestasi” (Muhammad Wahyudi)**

**“ Dibalik Musibah Yang Kita Hadapi Tersembunyi Kebaikan Yang Tidak Kita Ketahui Kita Hanya Bisa Berharap Agar Hidup Kita Bisa Lebih Bermakna” ( Muhammad Wahudi )**



## ABSTRAK

### **Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Mengambil Pendanaan Dan Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri KCP**

**Kaliurang**

**Muhammad Wahyudi**

**14423137**

Berangkat dari pokok permasalahan yang lagi banyak dibicarakan di masyarakat terkait perbankan syariah yang menjadi buah bibir di masyarakat saat ini. Maka dari itu inisiatif dari peneliti untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi pokok judul pada penelitian ini. Dan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan produk perbankan syariah terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

Metode penelitian menggunakan regresi linear berganda yang bersumber dari data primer responden. Perolehan data dilakukan dengan pengisian kuisioner kepada 70 nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Cluster Random Sampling*, karena jumlah populasi sampel tidak dapat diketahui dengan akurat, yang memungkinkan untuk tidak desain terkait kerangka samplingnya, dan keberadaan populasinya tersebar secara acak atau terhimpun dalam ruang lingkup yang berbeda. di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang menjadi responden. Analisis data menggunakan SPSS 25 *for windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BSM KCP Kaliurang, sehingga hipotesis tersebut diterima. Dilihat dari uji-t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $> 5\%$  atau  $0.05$ , yaitu sebesar  $0.481 > 0.05$ . Sehingga kesimpulannya adalah pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah. Variabel Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah. Dengan menggunakan variabel dummy yang menunjukkan bahwa variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) menggunakan uji-t parsial yang menunjukkan nilai signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Sehingga kesimpulannya adalah variabel Produk ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y). Dilihat dari hasil uji statistik, yaitu uji-f (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $< 0.05$ , yaitu sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga, kesimpulan dari uji-f adalah variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) secara simultan atau serempak memiliki pengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y).

**Kata Kunci : Pelayanan, Produk, Loyalitas Nasabah, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.**

## ABSTRACT

### **Effect of Islamic Banking Products and Services on Customer Loyalty in Utilizing Funding and Financing at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang**

**Muhammad Wahyudi**

**14423137**

Islamic banking currently becomes a hot topic among societies. Thus the researcher had interest in bringing up such topic in research. This study aimed to reveal the effect of Islamic banking services and products on customer loyalty in utilizing funding and financing at Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

This study used multiple linear regressions, whose data source was primary data from the respondents. The data were collected through questionnaires to 70 customers of PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. The sample was selected using Cluster Random Sampling technique, because the population was not known precisely, not allowing the sampling frame to be designed, and because the population spread randomly or gathered in a different place, thus customers at PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang served as the respondents. The data analysis used SPSS 25 for windows.

The results showed that the variable of Service did not have a significant effect on the variable of Customer Loyalty at PT. BSM KCP Kaliurang, so the hypothesis was accepted. The result of (partial) t-test showed a significance of  $> 5\%$  or  $0.05$ , i.e.  $0.481 > 0.05$ , indicating that service does not affect customer loyalty. On the other hand, the variable of Product had a significant effect on the variable of Customer Loyalty. Based on the dummy variable, the variable of Product ( $X_2$ ) on Customer Loyalty (Y) using partial t-test had a significance of  $0.001 < 0.05$ , indicating that Product ( $X_2$ ) affects Customer Loyalty (Y). In terms of the result of the statistical analysis, i.e. (simultaneous) f-test, the significance was  $< 0.05$ , i.e.  $0.000 < 0.05$ , indicating that Service ( $X_1$ ) and Product ( $X_2$ ) simultaneously affect Customer Loyalty (Y).

**Keywords: Service, Product, Customer Loyalty, PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang**

February 27, 2019

**TRANSLATOR STATEMENT**

The information appearing herein has been translated by a Center for International Language and Cultural Studies of Islamic University of Indonesia  
CILACS UII Jl. DEMANGAN BARU NO 24  
YOGYAKARTA, INDONESIA.  
Phone/Fax: 0274 540 255

## TRANSLITERASI

Transliterasi adalah pengalihan tulisan dari satu bahasa ke dalam tulisan bahasa lain. Dalam skripsi ini transliterasi yang dimaksud adalah pengalihan tulisan bahasa Arab ke bahasa latin.

Penulisan transliterasi Arab-Latin di sini menggunakan transliterasi dari keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI no. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/U/1987. Secara garis besar uraiannya adalah sebagai berikut:

### 1. Konsonan

Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf lain

Huruf Arab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidakdilambangkan	Tidakdilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṣa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌ِىْ ...	Fathahdanya	Ai	a dan i

... ُ و	Fathahdanwau	Au	a dan u
---------	--------------	----	---------

Contoh:

كَتَبَ - kataba  
فَعَلَ - fa'ala

### 3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
... ا...ى	Fathahdanalifatauya	A	a dan garis di atas
...ى	Kasrahjanya	I	i dan garis di atas
... و	Hammahdanwau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla  
رَمَى - ramā  
قِيلَ - qīla  
يَقُولُ - yaqūlu

### 4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - raudah al-atfāl

	- raudatul fāl
المَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةُ	- talhah

## 5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-hajj
نُعْمَ	- nu''

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu , ﺝ namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

- Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
الْقَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيعُ	- al-badī'u
الْجَلَالُ	- al-jalālu

## 7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh :

تَأْخُذُونَ	- ta'khuzūna	شَيْءٍ	- syai'un	أُمِرْتُ	- umirt
النَّوْءُ	- an-nau	إِنَّ	- inna		

## 8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almizān
	Wa auf al-kaila wal mizān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīmul-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti
	manistatā'a ilaihi sabīla
	Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti
	manistatā'a ilaihi sabīlā

## 9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ	Inna
لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا	awwalabaitinwudi'alinnāsilallażībibakkatamubārakan
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنزِلَ	Syahru Ramadān al-lażī unzila fih al-Qur'ānu
فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahru Ramadān al-lażī unzila fihil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَاسَهُ بِالْأَفْقِ الْمُبِينِ	Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn
	Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ	Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn
	Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh :

نَصْرٌ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ	Nasrunminallāhiwafathunqarīb
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amrujamī'an
	Lillāhil-amrujamī'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wallāhabikullisyai'in 'alīm



## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh*

الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي كَانَ بِعِبَادِهِ خَبِيرًا بَصِيرًا، تَبَارَكَ الَّذِي جَعَلَ فِي السَّمَاءِ بُرُوجًا وَجَعَلَ فِيهَا سِرَاجًا وَقَمَرًا مُنِيرًا. أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُولُهُ الَّذِي بَعَثَهُ بِالْحَقِّ بَشِيرًا وَنَذِيرًا، وَدَاعِيَا إِلَى الْحَقِّ بِإِذْنِهِ وَسِرَاجًا مُنِيرًا. اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَيْهِ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَسَلِّمْ تَسْلِيمًا كَثِيرًا. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar. Shalawat beriring salam senantiasa penyusun haturkan kepangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membimbing umat dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang penuh ilmu. Dengan taufiq dan hidayah Allah SWT, penyusun bersyukur, telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan dan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Mengambil Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu (S-1) di program studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Penyusun menyadari bahwa dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dalam kesempatan ini, saya selaku penyusun ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Indonesia, Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D. beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa Universitas Islam Indonesia.
2. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Bapak Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menjadi mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ketua Jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Ibu Dr. Dra. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag beserta jajarannya yang telah

memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menjadi mahasiswa jurusan Studi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

4. Ketua Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Ibu Soya Sobaya, S.E.I., M.M., beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan menjadi mahasiswa Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
5. Dosen Pembimbing Skripsi, Bapak Yuli Andriansyah, SE, MSI yang dengan sabar, penuh perhatian serta semangat, memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini sehingga tercapai hasil yang baik, terima kasih atas segala yang diberikan.
6. Teristimewa adalah untuk Ayahanda tercinta Bapak Munir dan Ibunda tercinta Ibu Oma Triana. Dan untuk yang tercinta Bapak Bob Hendra Dan Ibu Cahyani Dewi. Terimakasih atas doa, kasih sayang, dan semangat yang senantiasa diberikan kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepada adik adikku Alda Tasya Rahmaini, Sabina Bian marshanda, Tegar Bian Faturahman yang telah hadir di kehidupan aku, menjadi penyemangat aku, menjadi motivasi aku, menjadi penghibur aku, dan juga mengizinkan aku menjadi contoh untuk kalian kelak. Dan terimakasih atas keberadaanya senantiasa membuat saya semangat mengerjakan skripsi ini.
8. Kepada Hastuti terimakasih atas kehadirannya yang telah membantu dan selalu mensupport agar menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Dan selalu ada disaat dibutuhkan untuk membantu pengerjaan skripsi ini walaupun harus mengesampingkan pengerjaan skripsinya sendiri. Semoga segala bantuannya dapat dibalas oleh Allah SWT dan selalu mendapatkan kesuksesan dimanapun berada.
9. Kepada teman teman yang telah berjuang bersama di lembaga Aldinto Irsyad, Nashruddin Ridhlo, Maria Martiani, Wardani laila, Shohib Alfirdaus yang telah bekerjasama dan telah membuat saya termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada para teman teman yang telah berjuang di bidang PSDM Lembaga Eksekutif Mahasiswa FIAI yang telah mengajarkan saya bagaimana cara memimpin dan management kepemimpinan.
11. Kepada teman teman Ekonomi Islam angkatan 2014, khususnya anak-anak ekis kelas C yang telah menjadi teman baik selama berkuliah dari awal kuliah sampai saat ini semoga kalian semuanya lulus dengan menjadi ekonom yang rabbani.

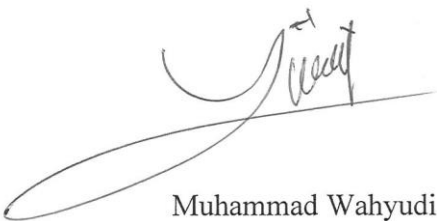
12. Terimakasih kepada Pak Arif Triyono Supriyadi selaku Branch Operation & Service Manager di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang karena telah memberikan bimbingan dan bantuan selama saya melakukan penelitian.
13. Semua pihak yang ikut serta membantu kelancaran penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga segala doa, bantuan, serta bimbingan diberikan kepada kami mendapatkan balasan dari Allah SWT. Tidak lupa saya mohon maaf apabila selama menempuh studi ini terdapat kekhilafan dan kesalahan. Menyadari sepenuhnya atas keterbatasan kemampuan yang saya miliki. Oleh karena itu, penyusun mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua yang membaca dan membutuhkannya.

*Wassalamu'alaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh.*

Yogyakarta, 01 November 2018

Penyusun



Muhammad Wahyudi

## DAFTAR ISI

lembar Pernyataan Keaslian.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Rekomendasi Pembimbing .....	iii
Nota Dinas .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Motto .....	vii
Abstrak .....	viii
Abstract .....	ix
Transliterasi .....	x
Kata Pengantar .....	xvi
Daftar Tabel .....	xxi
Daftar Gambar .....	xxii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN .....	7
C. TUJUAN PENELITIAN .....	7
D. MANFAAT PENELITIAN .....	8
E. SISTEMATIKA PENULISAN .....	8
<b>BAB II Telaah Pustaka Dan Landasan Teori .....</b>	<b>11</b>
A. TELAAH PUSTAKA .....	11
B. LANDASAN TEORI .....	17
1. Konsep Pelayanan Dalam Islam .....	17
2. Produk Perbankan .....	20
3. Macam – Macam Pembiayaan Syariah .....	21
C. KERANGKA BERFIKIR .....	21
<b>BAB III Metode Penelitian.....</b>	<b>25</b>
A. DESAIN PENELITIAN .....	25
B. LOKASI DAN WAKTU PELAKSANAAN PENELITIAN.....	25
HARI : RABU.....	25
C. SUBJEK DAN OBJEK PENELITIAN .....	26
D. POPULASI DAN SAMPEL.....	26
1. Populasi .....	26

2. Sampel.....	26
E. SUMBER DATA .....	28
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	28
1. Observasi .....	28
2. Dokumentasi.....	28
3. Angket (questionnaire).....	29
G. KONSEPTUAL VARIABEL DAN OPERASIONAL VARIABEL .....	29
1. Definisi Konseptual Variabel .....	29
2. Definisi Operasional Variabel .....	30
H. INSTRUMEN PENELITIAN.....	30
I. TEKNIK ANALISIS DATA .....	33
1. Uji Instrument .....	33
2. Uji Asumsi Klasik.....	38
3. Analisis Regresi Berganda .....	40
4. Pengujian Kelayakan Model.....	41
<b>BAB IV hasil Penelitian Dan Pembahasan .....</b>	<b>43</b>
A. HASIL PENELITIAN .....	43
1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri .....	43
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri .....	44
3. Struktur Organisasi .....	45
4. Produk – Produk Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang (diakses pada 15 September 2018 (Bank Syariah Mandiri, 2018)) .....	48
5. Analisis Profil Responden .....	51
6. Uji Asumsi Klasik.....	56
7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	61
8. Hasil Uji Kelayakan Model.....	62
B. PEMBAHASAN PENELITIAN .....	66
1. Variabel Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y) .....	66
2. Variabel Produk ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	67
3. Variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan Variabel Produk ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Keputusan Nasabah (Y).....	68
<b>BAB V kesimpulan Dan Saran .....</b>	<b>70</b>
A. KESIMPULAN.....	70
B. SARAN .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>

## DAFTAR TABEL

tabel 3.1 Uji Validitas Variabel X1 .....	34
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel X2 .....	36
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Y .....	37
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 Dan Y .....	38
Tabel 3.5 Kreteria Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi .....	40
Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Status Sebagai Nasabah.....	52
Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	53
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	54
Tabel 4.5 Data Responden Berdasarkan Usia .....	55
Tabel 4.6 Data Berdasarkan Pendapatan Responden.....	56
Tabel 4.7 Uji Normalitas <i>Kalmogorov-Smirnov</i> .....	57
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas Dengan Nilai Tolerance Dan Vif Spss .....	58
Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas .....	59
Tabel 4.10 Uji Regresi Linear Berganda.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas .....	55
--	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia adalah negara yang memiliki kepulauan yang terbesar dan juga memiliki beberapa suku, bahasa, serta agama yang memiliki jumlah penduduk sekitar 261 juta jiwa. Meskipun Indonesia bukan negara Islam di dunia, akan tetapi Indonesia merupakan sebuah negara yang mana memiliki jumlah penduduk Muslim terbesar di Asia dengan jumlah penduduk yang diprosentasikan dalam persenan yaitu penduduk yang beragama Islam diprosentasekan sebanyak 89 % penduduk memeluk agama Islam, 5 % penduduk memeluk agama Kristen, sekitar 3 % penduduk memeluk agama Katolik, sekitar 2 % penduduk memeluk agama Hindu, sekitar 1 % penduduk agama Budha. Seiring dengan berkembangnya sistem perbankan dan keuangan di Indonesia dan meningkatnya tingkat kesejahteraan, serta bertambahnya tingkat kebutuhan pada masyarakat, khususnya Muslim di Indonesia, yang menyebabkan bertambahnya tingkat kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder serta kebutuhan tersier masyarakat terhadap layanan jasa perbankan di Indonesia yang sesuai dengan prinsip - prinsip syari'ah (Ascarya, 2007, hal. 97).

Berkembangnya sektor ekonomi yang ada di Indonesia, maka kebutuhan masyarakat terhadap jasa-jasa lembaga keuangan di Indonesia juga meningkat baik dari segi kebutuhan primer dan kebutuhan sekunder serta kebutuhan tersier. Lembaga keuangan terbagi menjadi lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank, dan dalam perekonomian Indonesia masyarakat mendominasi lembaga keuangan bank. Timbulnya rasa kekhawatiran bagi kaum muslim di Indonesia, yang mengkhawatirkan produk-produk yang ada di perbankan konvensional terkait prinsip yang ada tidak sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah dalam Islam. Dengan berdirinya perbankan syariah yang mungkin dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap jasa transaksi di lembaga keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah dalam Islam. Dalam perbankan syari'ah melarang praktek riba, kegiatan yang bersifat



spekulatif yang serupa dengan perjudian (*maisyir*), *qharar* dan melarang pelanggaran prinsip - prinsip keadilan dalam transaksi perbankan syari'ah serta mengharuskan penyaluran dana investasi nasabah terhadap kegiatan usaha yang sesuai dengan prinsip syari'ah dan halal secara Syari'ah (Wahyuningsih, 2014).

Berdirinya perbankan syari'ah di Indonesia berdasarkan desakan atas kebutuhan masyarakat pada layanan jasa dari perbankan syariah yang berbasis syari'ah, maka berdirinya bank syariah pertama pada tahun 1992. Seiring dengan berdirinya perbankan syari'ah maka pemerintah di Indonesia mulai memublikasikan kepada masyarakat terkait sistem "*dual banking system*". Sejak tahun 1998 pemerintahan di Indonesia mulai berkomitmen dalam pengembangan perbankan syari'ah dan memberikan kesempatan luas kepada perbankan syari'ah untuk mengembangkan perbankan syari'ah di Indonesia. Dalam pengembangan perbankan syari'ah di Indonesia selain menggunakan strategi "*market driven*" dan "*fair treatment*", dan pada perbankan syari'ah juga menggunakan strategi pengembangan bertahap yang berkelanjutan "*gradual and sustainable approach*" dan menggunakan strategi yang sinkron dengan prinsip - prinsip Syari'ah "*comply to sharia principles*" (Ascarya, 2007, hal. 97).

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Menurut Wahlers menyatakan bahwa strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Dalam jasa bank, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan. Parasuraman et al mendefinisikan kualitas layanan sebagai layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen akan kualitas. Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen, didapatkan melalui angket ataupun wawancara mengenai komplain konsumen. Hal pokok yang mendasari kualitas layanan adalah indikator-indikatornya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi

kualitas layanan, tanpa memandang jenis layanan (Pribadi, Sufian, & Sugiarto PH, 2007).

Kebijakan pemerintah dalam pengembangan perbankan syari'ah di Indonesia adalah dengan pengembangan jaringan kantor perbankan syari'ah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memudahkan masyarakat dalam bertransaksi di perbankan syaria'ah yang memiliki prinsip syari'ah. Pengembangan jaringan kantor cabang pembantu syari'ah dan unit usaha syari'ah memiliki mekanisme yang berkaitan dengan penjelasan UU No. 21 Tahun 2008 pasal 6 yang telah ditetapkan sebagai berikut: Pembukaan kantor Cabang Bank Syari'ah dan UUS hanya dapat dilakukan dengan izin Bank Indonesia, pembukaan kantor cabang, kantor perwakilan, dan jenis – jenis kantor lainnya di luar negeri oleh Bank Umum Syariah dan Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS hanya dapat dilakukan dengan izin Bank Indonesia, pembukaan kantor dibawah kantor cabang wajib dilaporkan dan hanya dapat dilakukan setelah mendapat izin dari Bank Indonesia (Indonesia, Bank;, 2018).

Bank Syariah memiliki sistem pembiayaan yang mengacu pada hukum Islam dan prinsip – prinsip syari'ah, dan dalam pembiayaan pada perbankan syari'ah tidak membebankan bunga terhadap nasabah dan tidak membayar bunga kepada nasabah. Adapun keuntungan yang didapati oleh bank syari'ah maupun yang dibayarkan kepada nasabah bank syari'ah berdasarkan akad atau perjanjian antara pihak nasabah dan pihak bank. Perjanjian (akad) yang dilakukan oleh perbankan syari'ah harus mengikuti pada syarat dan rukun akad sebagaimana yang telah diatur dalam syariah Islam (Lubis, 2014).

Perbankan merupakan industri jasa yang penting dalam menunjang pembiayaan pembangunan, baik sebagai penghimpun dana, sebagai lembaga yang memperlancar arus uang dari masyarakat dan menuju masyarakat. Dalam hal ini bank merupakan perantara keuangan masyarakat dan sebagai agen pembangunan. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud

dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Kasmir, 2005, hal. 23). Dari pengertian di atas dapat dijelaskan secara lebih luas bahwa bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Aktivitas perbankan menghimpun dana dari masyarakat luas dikenal dengan istilah *funding*. Pengertian penghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat sedangkan aktifitas bank dalam menyalurkan dana kepada masyarakat dikenal dengan istilah *lending* (Wahjono, 2010, hal. 90).

Akad *Murabahah* atau yang lebih dikenali dengan produk penyaluran dana melalui pembiayaan merupakan produk perbankan syari'ah yang memiliki tingkat animo tinggi terhadap masyarakat. Menurut hasil data yang diambil dari hasil imput data statistic pada perbankan syari'ah yang ditebitkan oleh Bank Indonesia, data dari tahun 2006 menunjukkan peningkatan yang signifikan dan tidak mengalami penurunan minat nasabah terhadap produk perbankan syari'ah yaitu pada produk pemberian pembiayaan melalui akad *murabahah*. Pada bulan Agustus 2012, berdasarkan hasil data tertera bahwa komposisi pembiayaan *murabahah* yang diberikan oleh bank umum syari'ah "BUS" dan unit usaha syari'ah "UUS" terhadap nasabah sudah mencapai diangka Rp. 73.826.000.000,00 (Novianti, 2013).

Akad *murabahah* memiliki resiko yang minim jika dibandingkan dengan akad yang berdasar bagi hasil yaitu akad *musyarakah* dan akad *mudharabah*. Akad *murabahah* berlainan dengan akad *mudharabah* maupun akad *musyarakah* yang mengenal prinsip "*loss sharing*" (kerugian sama ditanggung), dan dalam akad *murabahah* tidak memakai prinsip *loss sharing*. Dalam akad *murabahah* berbeda dikarenakan ikatan antara bank terhadap nasabah dalam akad *murabahah* hanya antara debitur dan

ke kreditur, sedangkan dalam akad *musyarakah* atau akad *mudharabah* memiliki hubungan kemitraan (Novianti, 2013).

Fatwa DSN-MUI No. 111/DSN-MUI/IX/2017, tentang akad jual beli *murabahah* yang berbunyi Akad *bai' al-murabahah* adalah akad jual beli suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai laba. Akad jual beli *murabahah* boleh dilakukan dalam bentuk *bai' al' murabahah al-'adiyyah* maupun dalam bentuk *bai' al-murabahah li al-amir bi al-syira'*. Akad jual beli *murabahah* boleh dilakukan secara lisan, tertulis, isyarat, dan perbuatan/tindakan, serta dapat dilakukan secara elektronik sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal perjanjian jual beli *murabahah* dilakukan secara tertulis, dalam akta perjanjian harus terdapat informasi mengenai harga perolehan (*ra's mal al-murabahah*), keuntungan (*al-ribh*), dan harga jual (*tsaman al-murabahah*). Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa berdasarkan syariah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah (MUI, DSN, 2018).

Penjualan barang yang dilakukan kepada nasabah berdasarkan *cost plus profit*. Jenis barang yang dibutuhkan oleh nasabah dan besarnya keuntungan yang akan diperoleh bank dari kesepakatan akan disepakati dimuka dengan akad ijab dan qabul antara nasabah dan bank. Akad *murabahah* dalam konsep yaitu bank syari'ah akan membelikan barang yang dimintakan oleh nasabah sesuai kesepakatan sebelumnya dan kemudian bank syari'ah menjualnya kembali kepada nasabah dengan tambahan keuntungan atau margin bank syari'ah. Dalam akad ini bank hanyalah lembaga *intermediary* yang mana bank sendiri tidak memiliki barang-barang yang sesuai dengan permintaan dari nasabah, sehingga dalam akad ini bank syari'ah harus memenuhi permintaan dari nasabah

tersebut, maka bank syariah harus membeli barang terlebih dahulu kepada *supplier* untuk diberikan kepada nasabah (Afrida, 2016).

Perilaku konsumen merupakan studi unit pembelian (*buying units*) dan proses pertukaran yang melibatkan perolehan, konsumsi, dan pembuangan barang, jasa, pengalaman, serta ide-ide (C. Mowen & Minor, 2002). Perilaku nasabah bank dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti keyakinan nasabah terhadap bank yang bersangkutan, kepuasan konsumen terhadap pelayanan bertransaksi, keyakinan terhadap referen serta pengalaman masa lalu konsumen. Keputusan pembelian barang /jasa termasuk jasa perbankan sangat dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, keyakinan, lokasi, dan psikologi. Bagi perbankan jasa seperti perilaku konsumen pasca memilih produk tabungan akan menentukan minat konsumen untuk melakukan transaksi lagi di bank tersebut (Purba & Lubis, 2013).

Tujuan dalam penyusunan skripsi kedepannya yaitu dilatar belakangi Faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengambil keputusan pembiayaan di perbankan syariah. Mengamati fenomena yang demikian maka perlu dikaji mengenai beberapa hal yaitu: Pertama, untuk mengetahui persepsi orang tentang perbankan syariah di Yogyakarta khususnya daerah Sleman. Kedua, menganalisis fakta motivasi nasabah untuk mengajukan pembiayaan di perbankan syariah. Dan yang Ketiga, untuk mengetahui persepsi nasabah tentang riba dan nisbah.

Mengambil penelitian di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang berlandaskan beberapa faktor yang pertama yaitu dikarenakan sedang hangatnya buah bibir dimasyarakat terkait proses perbankan syariah yang menganut prinsip syariah yang tidak diberlakukan bunga akan tetapi memakai prinsip bagi hasil, dan faktor yang kedua dikarenakan belum ada penelitian terdahulu yang meneliti dilokasi tersebut dengan menggunakan variabel tersebut (Supriyadi, 2018). Oleh karena itu memilih penelitian terhadap nasabah di Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang sebagai objek penelitian. Sebagaimana lembaga perbankan syariah yang merupakan salah

satu perbankan syariah yang mana memiliki pembiayaan berbasis syariah dalam mengelola dana pembiayaan tersebut dengan menggunakan sistem syariah yang digunakan untuk memberikan pembiayaan kepada para nasabah bank tersebut.

Dari deskripsi di atas, maka penyusun tertarik akan meneliti dan membahas lebih lanjut tentang praktek pendanaan dan pembiayaan serta faktor yang memiliki pengaruh bagi nasabah terhadap loyalitasnya dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan keterangan yang telah dipaparkan pada latar belakang sebelumnya berdasarkan dari rujukan rumusan masalah maka dapat dijadikan pembahasan dalam skripsi, antara lain:

1. Bagaimana pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah mengambil pendanaan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ?
2. Bagaimana pengaruh produk terhadap loyalitas nasabah mengambil pendanaan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ?
3. Bagaimana pengaruh layanan dan produk terhadap loyalitas nasabah mengambil pendanaan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan hasil dari rumusan masalah diatas, maka memiliki tujuan atas dasar penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk menganalisis pengaruh layanan terhadap loyalitas nasabah mengambil pendanaan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.
2. Untuk menganalisis pengaruh produk terhadap loyalitas nasabah

mengambil pendanaan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

3. Untuk menganalisis pengaruh layanan dan produk terhadap loyalitas nasabah mengambil pendanaan dan pembiayaan pada Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan yang telah dipaparkan, maka dalam penelitian ini juga memiliki manfaat. Adapun manfaat pada penelitian ini ialah :

1. Secara Teoritis
  - a. Sebagai sumbangan pemikiran bagi keilmuaan Ekonomi Islam terkait pendanaan dan pembiayaan di Perbankan Syariah.
  - b. Sebagai penambahan wawasan bagi keilmuaan Ekonomi Islam yang lebih luas dalam memahami pengelolaan dan pengembangan pendanaan dan pembiayaan khususnya di Perbankan Syariah.
2. Secara Praktis
  - a. Untuk memberikan informasi kepada lembaga atau masyarakat terkait pengelolaan dan pengembangan pada Perbankan Syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Uraian tentang pembahasan penelitian yang akan dilakukan akan diurai dalam sistematika penulisan dibawah ini yang dirangkup dalam 5 bab, yaitu:

BAB I Pendahuluan, Pada bagian ini menjelaskan bagaimana latar belakang masalah diangkat berdasarkan rumusan permasalahan yang diangkat untuk diteliti, berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah maka dalam penilitian ini memiliki tujan penilitian serta manfaat penilitian baik secara teoritis maupun secara praktis. Dengan adanya latar

belakang masalah yang berdasarkan rumusan masalah maka dalam latar belakang masalah memberikan tentang alasannya untuk melakukan penelitian terhadap masalah tersebut dan terdapat inti dari permasalahan yang diangkat untuk dijadikan topik dalam penelitian sehingga menghasilkan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan berdasarkan rumusan masalah.

BAB II, Pada bagian ini menjelaskan terkait telaah pustaka dari berbagai jurnal ilmiah nasional terdahulu beserta penelitian – penelitian terdahulu dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, dan juga landasan teori untuk memperkuat dasar melakukan penelitian, dan juga terdapat hipotesis yang menjelaskan diperlukan untuk dilakukan penelitian ini, serta kerangka berfikir. Telaah pustaka memuat sumber informasi dari hasil penelitian yang selaras mengenai pembiayaan pada perbankan Syariah yang telah diteliti terlebih dahulu oleh para peneliti sebelumnya. Selanjutnya, pada sub bab landasan teori diurai terkait teori yang berkaitan dengan permasalahan penelitian, seperti konsep pelayanan dalam Islam, pengaruh layanan terhadap keputusan, produk perbankan, serta macam – macam pembiayaan Syariah.

BAB III, Pada bagian ini menjelaskan terkait uraian prosedur terhadap pelaksanaan penelitian yang dicari agar terpenuhi jawaban atas permasalahan penelitian yang telah ditetapkan. Adapun prosedur pelaksanaan penelitian pada bagian ini meliputi, desain penelitian yang menjelaskan bagaimana penelitian ini dilakukan serta lokasi penelitian dan waktu pelaksanaan penelitian yang menjelaskan terkait tempat dan waktu yang dilakukan untuk melaksanakan penelitian serta objek yang menjadi pusta untuk dilakukan penelitian berdasarkan dari objek penelitian juga harus memuat populasi dan sampel yang akan dilakukan penelitian dan juga sumber data pada penelitian ini menggunakan data sekunder serta diperlukannya bagaimana teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini dan instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini yang relevan berdasarkan teknik pengumpulan dan yang terakhir pada bagian ini yaitu teknik analisis data yang akan



digunakan untuk menemukan hasil data dari penelitian ini.

BAB IV, Pada bagian ini memaparkan tentang gambaran umum mengenai sejarah Bank Syariah Mandiri dan pemaparan terkait pengaruh layanan dan produk perbankan syari'ah terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang, beserta hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Penutup, Pada bagian ini memaparkan kesimpulan persoalan yang didapat dari hasil penelitian dan terdapat saran kepada instansi maupun kepada peneliti yang akan meneliti dikemudian hari sebagai tanggapan dari permasalahan yang belum ditelaah dalam penelitian ini.

## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### A. Telaah Pustaka

Sejumlah penelitian mengenai pengaruh layanan dan produk terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan yang telah dilakukan sebelumnya. Berikut sejumlah penelitian yang relevan dengan topik, diantaranya :

Dalam penelitian (Sumantri, 2014), yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah yang merupakan penelitian asosiatif kausal. Adapun pada penelitian tersebut menggunakan *simple random sampling* dan kuota sampling, dan juga pada analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis jalur. Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya ada pengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah pada kualitas pelayanan. Atas dasar kualitas pelayanan yang diberikan memberikan dampak pengaruh positif terhadap keputusan untuk menjadi nasabah. Dan juga pada penelitian ini menemukan juga pengaruh positif terhadap minat menjadi nasabah berdasarkan produk pembiayaan yang diberikan. Dan beragam produk pembiayaan yang diberikan juga mempengaruhi terhadap keputusan menjadi nasabah. Serta minat menjadi nasabah pada pribadi nasabah juga mempengaruhi secara positif terhadap keputusannya menjadi nasabah (Sumantri, 2014). Adapun penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian (Sumantri, 2014) yaitu, penelitian ini lebih memfokuskan pada hanya satu perbankan Syariah saja. Dan memiliki persamaan yaitu untuk melihat bagaimana dampak pelayanan dan produk pada perbankan yang mempengaruhi keputusan nasabah.

Dalam penelitian (Azmi & Fauzy, 2015), yang berjudul Alasan Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah Di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Di Bni Syariah Kc. Rungkut Surabaya) Penelitian ini bertujuan untuk menemukan alasan pelanggan non muslim memilih murabahah sebagai pendanaan mereka di BNI Syariah dan untuk mencari

keuntungan setelah mereka mendapatkan dana tersebut. Penelitian ini dilakukan di Kantor Cabang BNI Syariah Rungkut Surabaya, melibatkan 6 pelanggan non muslim sebagai responden utama dan 3 karyawan BNI Syariah sebagai responden kedua. Data dikumpulkan dengan mewawancarai responden dan kemudian jawaban dibandingkan dengan data dari marketing atau *Account Officer* sebagai sumber triangulasi. Teknik *purposive sampling* dipilih karena ada beberapa kriteria yang menjadi responden dalam penelitian ini, yaitu: pelanggan harus non muslim dan menggunakan murabahah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada 3 alasan konsumen non muslim memilih murabahah sebagai pilihan mereka, alasan pertama adalah kesederhanaan skema, alasan kedua adalah promosi, dan alasan ketiga adalah keuntungan (Azmi & Fauzy, 2015). Adapun penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Azmi & Fauzy, 2015) yaitu, meneliti salah satu produk pembiayaan pada Perbankan Syariah dan memiliki perbedaan pada Bank Syariah yang diteliti.

Dalam Penelitian (Lubis, 2014), yang berjudul Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Ketentuan Kontrak Standar Pada Pembiayaan Syariah Bank Syariah Mandiri Dikaitkan Dengan Ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Perlindungan Konsumen (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Krakatau Medan) dalam penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kontrak yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Krakatau Medan untuk pelaksanaan terkait fasilitas pembiayaan pada BSM Krakatau Medan kepada para calon investor. Bagi setiap nasabah bank yang ingin mengajukan permohonan pembiayaan pada BSM Krakatau Medan hanya diberikan dua pilihan apakah nasabah menerima perjanjian pembiayaan yang standar, atau nasabah menolak konsekuensi dari bank maka calon nasabah tidak mendapatkan dana yang mereka butuhkan. Sistem ini diberlakukan pada seluruh Bank Syariah Mandiri, baik itu dilakukan kantor pusat maupun kantor cabang. Adapun hasil dari penelitian tersebut meidentifikasi bahwasanya kepentingan pelanggan yang mengajukan permohonan keuangan Islam harus dicatat dan juga dianggap sebagai rekan

bisnis. Kontrak standar yang dilakukan oleh BSM Krakatau Medan harus menggunakan kode etik dan prinsip yang berasal dari Al-Qur'an dan Al-Hadits dan juga berdasarkan acuan terhadap Kode Sipil, dan peraturan yang diterbitkan oleh Bank Indonesia dan berdasarkan fatwa DSN-MUI, maka bank sentral harus mengatur peraturan tentang penggunaan kontrak standar dalam keuangan Islam di mana aturan-aturan ini berdasarkan kode etik dan prinsip syari'ah (Lubis, 2014). Adapun Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Lubis, 2014) yaitu, meneliti pada Bank Syariah Mandiri dan memiliki perbedaan dengan penelitian ini yaitu pokok pembahasannya dan lokasi penelitiannya.

Dalam Penelitian (Anggraini, 2013), yang berjudul Implementasi Referensi *Rate Of Return* Terhadap Reputasi Pembiayaan Perbankan Syariah dalam penelitian ini menemukan bahwa referensi imbal hasil menjadi acuan pedoman investasi dan pembiayaan perbankan syariah. Referensi atas sektor riil menjadi pendorong penerapan akad berbasis bagi hasil seperti mudharabah dan musyarakah, sebagaimana khas dari ekonomi syariah yang berprinsip ta'awun dengan nisbah *loss profit sharing*. Referensi ini selain mengacu pada pedoman investasi pada umumnya, sepatutnya juga menambahkan variabel masalah sosial masyarakat yang lebih luas sehingga tidak hanya bertumpu pada keuntungan kelompok tertentu saja. Maka dengan demikian dapat mengembalikan reputasi bank syari'ah terhadap publik sebagai lembaga keuangan yang lebih dari sekedar bank biasa (Anggraini, 2013). Dan penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Anggraini, 2013) yaitu, meneliti pada perbankan syariah dan memiliki perbedaan yaitu penelitian ini lebih mengarah terhadap keinginan nasabah.

Dalam Penelitian (Wahyuningsih, 2014), yang berjudul Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pembiayaan dalam penelitian ini menjelaskan dasar alasan nasabah untuk mengambil pembiayaan pada perbankan syari'ah antara lain sebagai berikut: faktor keimanan, faktor kepercayaan, factor keuntungan (terhadap nilai nisbah pada pembiayaan dan fleksibilitas

waktu pembayaran berdasarkan keputusan bersama), faktor pelayanan (terhadap kemudahan dan kecepatan waktu saat transaksi). Dan hasil dari penelitian ini terhadap pandangan nasabah terkait perbedaan antara riba dan nisbah masih kurang memahami (Wahyuningsih, 2014). Adapun persamaan dengan penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Wahyuningsih, 2014) yaitu, meneliti terkait analisis perilaku nasabah pada Bank Syariah Mandiri dan memiliki perbedaan yaitu penelitian ini meneliti pada KCP yang berbeda.

Dalam Penelitian (Zainuddin, Hamja, & Rustiana, 2016), yang berjudul Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat) dalam penelitian ini menemukan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk memilih produk pembiayaan terhadap Bank Syariah Cabang Ciputat terdiri dari lima faktor, dan faktor tersebut diberikan nama faktor lima. Adapun faktor tersebut terdiri dari: Faktor yang pertama, yaitu terdiri dari *variabel process, brand awareness, dan perceived quality*; selanjutnya Faktor kedua, yaitu terdiri dari *variabel physical evidence, perceived value, dan faktor sosial*; selanjutnya Faktor ketiga, yaitu terdiri dari *variabel pricing, promotion, people* dan faktor sosial; selanjutnya Faktor keempat, yaitu terdiri dari *variabel products* dan faktor pribadi; selanjutnya yang terakhir Faktor kelima, yaitu terdiri dari *variabel place, physical evidence, dan faktor budaya*. Berdasarkan dari kelima faktor dapat ditarik kesimpulan bahwa ada dua faktor yang mendominasi terhadap pengambilan keputusan nasabah dalam memilih produk pembiayaan Bank Syariah Cabang Ciputat yaitu *variabel process*, dikarenakan variabel proses yang memiliki tingkat nilai *loading factor* yang tertinggi terhadap pengambilan keputusan nasabah (Zainuddin, Hamja, & Rustiana, 2016). Adapun persamaan dengan penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Zainuddin, Hamja, & Rustiana, 2016) yaitu, penelitian ini meneliti pada keputusan konsumen pada

pengambilan keputusan terhadap pembiayaan pada Perbankan Syariah dan memiliki perbedaan yaitu pada lokasi penelitian.

Dalam Penelitian (Ferdyant, Anggraini ZR, & Takidah, 2014), yang berjudul Pengaruh Kualitas penerapan *good corporate governance* dan Resiko Pembiayaan terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah, dalam penelitian ini menemukan bahwa keseriusan kinerja perbankan dapat diperharikan dari sejauh mana menerapkan *good corporate governance* pada perbankan tersebut. Berdasarkan hasil ukur tingkat penerapan *corporate governance* dengan nilai *komposit corporate governance self assessment* maka semakin tingkat ketaatan pada perbankan. Meningkatnya kinerja perbankan berdasarkan praktik *good corporate governance*, dapat mengurangi resiko yang dilakukan oleh dewan direksi terhadap keputusan yang akan menguntungkan sendiri serta penerapan *good corporate governance* pada kinerja juga meningkatkan nilai kepercayaan investor untuk menanamkan modalnya (Ferdyant, Anggraini ZR, & Takidah, 2014). Adapun penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian (Ferdyant, Anggraini ZR, & Takidah, 2014) yaitu, menarik niat para nasabah/investor untuk menjadi nasabah di perbankan Syariah dan perbedaan yaitu penelitian ini lebih memfokuskan pada layanan dan biaya.

Dalam Penelitian (Andrianto, Puspitasari, & Fajriani, 2013), yang berjudul Analisis Pengendalian Intern Perbankan Syariah Dalam Pembiayaan Mudharabah Dan Perbedaannya Dengan Perbankan Konvensional, dalam penelitian ini menemukan persaingan yang tumbuh tajam antara bank semakin hari mendorong terciptanya berbagai ide terhadap berbagai produk dan sistem bisnis terhadap berbagai keunggulan yang menciptakan daya saing yang kompetitif. Pada situasi ini maka bank konvensional akan dihadapi terhadap persaingan baru karena terbentuknya lembaga keuangan syari'ah atau lembaga non bank syari'ah. Maka fenomena ini terlihat jelas dengan berdirinya bank muamalat dan lembaga keuangan yang menggunakan sistem ekonomi syari'ah. Terdapat hal yang dapat menarik terkait perbedaan antara manajemen bank muamalat dan

manajemen bank konvensional yang memberikan tunjangan baik diterima oleh bank atau investor. Berdasarkan kenyataan di masyarakat, masih ada kebingungan tentang pemahaman lembaga keuangan dan bank muamalat meskipun sebenarnya ada banyak kesamaan antara kedua institusi perbankan tersebut. Dan telah dikonfirmasi dalam Peraturan yang dikeluarkan oleh Pemerintah No.70/1992 tentang perubahan terhadap lembaga keuangan non bank menjadi bank konvensional atau bank komersial. Kegiatan usaha yang dilakukan bank secara konvensional, sesuai dengan Peraturan No.7/1992, untuk dapat melakukan kegiatan usaha atas dasar prinsip-prinsip syariah. Yang membedakan antara bank konvensional dan bank Syariah yaitu dalam penerapan tunjangan pinggir dari pada sistem penerapan bunga. Sistem ini terobosan penetrasi baru di dunia perbankan terhadap nasabah yang tidak menginginkan sistem penerapan bunga. Di sisi lain, kombinasi antara bank konvensional atau bank komersial dan sistem bank Islam dapat diberlakukan sebagai sarana untuk mengimbangi kepentingan pemberi pinjaman dan peminjam (Andrianto, Puspitasari, & Fajriani, 2013). Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian (Andrianto, Puspitasari, & Fajriani, 2013) yaitu, sama-sama meneliti pada perbankan Syariah dan perbedaan dengan penelitian ini yaitu lebih memfokuskan objeknya yaitu pada nasabah Bank Syariah KCP kaliurang.

Dalam Penelitian (Purba & Lubis, 2013) yang berjudul Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Tabungan Perbankan Di Kota Pematang Siantar, dalam penelitian ini menemukan Dari keseluruhan faktor-faktor yaitu produk, promosi, rekening tabungan, jarak lokasi, bonafiditas bank yang diberikan oleh perbankan terkhusus di Kota Pematang Siantar walaupun baik bahkan sangat baik dan efektif dalam pelayanan bagi nasabah harus lebih ditingkatkan lagi agar loyalitas nasabah untuk menabung dan memilih produk tabungan perbankan tetap menjadi nasabah yang setia kepada bank dan tetap percaya dalam pelayanan yang diberikan oleh bank. Dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif

menggunakan software SPSS *For Windows* 17.0. Analisis yang dimaksud meliputi tabel, tabulasi silang (crosstab), frekuensi dan gambar. Konsumen / Pelanggan dipilih sebagai responden ini. Penelitian ini menggunakan responden sebanyak 50 orang yang bekerja sebagai pegawai negeri sipil khusus yang berada di Indonesia empat lembaga, yaitu Departemen Kebudayaan dan Pariwisata di Kabupaten Kerajaan Pematang, Kantor Pendapatan Daerah Simalungun, SD 096 750 Kandangan di Kabupaten Pematang Bandar, dan di Kantor Walikota Kota Siantar Siantar. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa Konsumen / Pelanggan lebih cenderung memilih produk yang ditawarkan di Bank Tabungan. Dapat disimpulkan bahwa yang paling banyak. Faktor dominan dalam memilih Produk Perbankan Tabungan adalah produk bank itu sendiri daripada faktor lain (Purba & Lubis, 2013). Adapun pada penelitian ini memiliki persamaan meneliti pada variabel produk yang terdapat pada perbankan. Dan memiliki perbedaan pada penelitian ini yaitu terdapat pada metode penelitian yang berbeda.

Dan penelitian yang akan diteliti memiliki perbedaan dengan penelitian yang telah di paparkan di atas, pada penelitian ini lebih memfokuskan dalam pemaparan faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di Perbankan Syariah.

Dan memiliki persamaan terhadap penelitian yang telah diteliti pada penelitian yang dipaparkan di atas yang membahas tentang bagaimana pendanaan dan pembiayaan pada perbankan Syariah, baik pendanaan dan pembiayaan yang digunakan sesuai manfaatnya langsung atau pembiayaan untuk profitabilitas.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Konsep Pelayanan Dalam Islam**

Konsep pelayanan yang didefinisikan oleh beberapa pengamat dapat menjadi pemahaman terkait pelayanan. Adapun konsep pelayanan menurut



Kothler adalah sesuatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun (Kothler, 2001, hal. 83). Sedangkan pelayanan berdasarkan pemahaman dari Valarie A. Zethmal dan Mary Jo Bitner adalah pelayanan melambangkan seluruh kegiatan ekonomi yang memiliki hasil bukan berupa produk fisik maupun produk konstruksi, umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan dengan memberi nilai tambah. Sedangkan pelayanan berdasarkan pemahaman dari Lovelock menjelaskan interpretasi dari pelayanan merupakan sebuah proses ketimbang produk, bagaimana suatu proses melibatkan input dan mentransformasikan sebagai output (Muhtosim, 2007, hal. 11).

Pelayanan merupakan hal menyenangkan yang dapat diberikan kepada konsumen oleh produsen beserta dengan sikap ramah dan memudahkan konsumen untuk memenuhi kebutuhannya. Pelayanan diberikan oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan baik dari segi tindakan maupun sikap. Setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik terhadap setiap produk yang ditawarkan, memberikan pelayanan baik secara verbal maupun secara herbal (Kasmir, 2005, hal. 15).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267, yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ  
مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan*

*ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji*". (Q.S. Al-Baqarah : 267)

Berdasarkan ayat yang telah diterangkan maka (Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah), maksudnya zakatkanlah (sebagian yang baik-baik) dari (hasil usahamu) berupa harta (dan sebagian) yang baik-baik dari (apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu) berupa biji-bijian dan buah-buahan (dan janganlah kamu sengaja) mengambil (yang jelek) atau yang buruk (darinya) maksudnya dari yang disebutkan itu, lalu (kamu keluarkan untuk zakat) menjadi 'hal' dari dhamir yang terdapat pada '*tayammamu*' (padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya) maksudnya yang jelek tadi, seandainya ia menjadi hak yang harus diberikan kepadamu (kecuali dengan memejamkan mata terhadapnya), artinya pura-pura tidak tahu atau tidak melihat kejelekannya, maka bagaimana kamu berani memberikan itu guna memenuhi hak Allah! (Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya) sehingga tidak memerlukan nafkahmu itu (lagi Maha Terpuji) pada setiap kondisi dan situasi (Tafsir Jalalain).

Standar pelayanan yang diberikan kepada sesama juga di jelaskan pada Hadits. "Rasulullah SAW bersabda dan diriwayatkan oleh sahabat Anas bin Malik RA" : "*Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri*".(HR. Bukhori). Dapat disimpulkan keterangan dalam hadits ini ialah "Perlakukan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri". Dan diambil benang merah dari penjelasan hadits tersebut dalam standar pelayanan jika ingin diperlakukan dengan baik maka perlakukanlah orang lain dengan sebaiknya pula, dan jika ingin dilayani dengan baik maka layani juga orang lain dengan sebaiknya pula, serta jika ingin dilayani dengan cepat maka layani orang lain dengan secepatnya pula, jadi definisikanlah keinginan anda untuk dapatkan yang baik ketika anda melayani orang lain.

Berdasarkan teori-teori yang telah diungkapkan, maka disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah suatu penilaian konsumen tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan

tingkat pelayanan yang diharapkannya. Kualitas pelayanan ini diukur dengan lima dimensi, yaitu: 1) *Reliability* (Kehandalan), 2) *Responsiveness* (Daya Tanggap), 3) *Assurance* (Keyakinan), 4) *Emphaty* (Empati) dan 5) *Tangibles* (Bukti Fisik).

## 2. Produk Perbankan

Produk dapat didefinisikan yaitu segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk memberikan suatu kebutuhan dan keinginan pasar yang dituju. Dan produk juga menyangkut sifat dan karakteristik yang bercorak berdasarkan besarnya tingkat kepuasan maupun kebutuhan produk terhadap aktivitas konsumen sehingga membuahkan ketertarikan konsumen dan menentukan untuk menggunakan produk berdasarkan keputusan yang dibuat untuk memenuhi keinginannya (Hermawan, Komunikasi Pemasaran, 2012, hal. 36).

Produk pada perbankan merupakan faktor penentu terhadap ketertarikan nasabah untuk menabung pada perbankan tersebut. Alternatif pilihan bagi nasabah untuk menabung yaitu pada produk yang inovatif dan kreatif. Pada Perbankan Syari'ah juga memiliki keunikan pada produk yang akan ditawarkan dimana perbankan syari'ah lebih inovatif terhadap produk - produk yang ditawarkan, salah satunya yaitu pada produk penghimpunan dana yang ditawarkan dalam beberapa jenis seperti tabungan pada jenis tabungan yaitu, *mudharabah*, deposito *mudharabah* dan lainnya. Dan juga terdapat jenis pembiayaan yang ditawarkan dalam beberapa jenis yaitu pembiayaan *murabahah*, *istishna*, *salam*, *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah* dan lain-lain (Lestari, 2015).

Produk dan jasa bank dibedakan menjadi dua, yaitu produk dan jasa yang berhubungan dengan penyerapan dana masyarakat (*funding*) dan produk jasa yang bersifat penyaluran dana kepada masyarakat yaitu kredit dan pembiayaan. Dengan semakin berkembangnya perekonomian, semakin berkembang pula jenis dan ragam produk dan jasa perbankan. Hal ini dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat/konsumen yang semakin bank minded (Purba & Lubis, 2013).

### 3. Macam – Macam Pendanaan dan Pembiayaan Syariah

Dapat diketahui bahwasanya pembiayaan adalah salah satu tugas perbankan, salah satunya yaitu dalam memberikan penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan terhadap pihak yang membutuhkan suntikan pendanaan (Sahar, 2014). Berdasarkan sifat terhadap penggunaannya, maka pembiayaan dibagi menjadi dua macam serta penjelasannya yaitu :

- a. Pembiayaan produktif, adalah pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, seperti keperluan untuk peningkatan usaha, dan keperluan untuk usaha produksi, serta keperluan untuk perdagangan ataupun investasi.
- b. Pembiayaan konsumtif, adalah pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, dan juga kebutuhan yang akan habis jika digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan tingkat keperluannya, maka pembiayaan produktif juga dibagi menjadi dua hal yaitu :

- a. Pembiayaan modal kerja, adalah pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan. Baik itu kebutuhan secara kuantitatif maupun kebutuhan secara kualitatif.
- b. Pembiayaan investasi, adalah pembiayaan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan modal (*capital goods*) serta fasilitas yang memiliki kaitan erat dengan kebutuhannya.

### C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dapat dijelaskan dalam penjelasan berikut berdasarkan objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan.

- a. Hubungan Variabel Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

Suatu cara yang dapat ditempuh oleh perbankan untuk menarik nasabah terhadap loyalitasnya yaitu dengan memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Pemberian pelayanan yang maksimal dapat meningkatkan loyalitas nasabah untuk menjadi nasabah pada perbankan

tersebut. Oleh karena itu, perhatian perbankan terhadap pelayanan merupakan suatu pemberian yang baik kepada para nasabahnya agar nasabah nyaman terhadap perbankan tersebut.

Konsep “*service of excellent*” memiliki 4 unsur terhadap pelayanan yaitu “kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan” (Ruslan, 2005, hal. 275). Adapun unsur tersebut merupakan kesatuan terhadap pelayanan yang terintegrasi, apabila salah satu unsur tersebut tidak tercapai maka pelayanan yang diberikan tidak baik. Maka perbankan syariah harus memiliki konsep agar nasabah mendapatkan pelayanan dengan baik ketika menabung. Pegawai perbankan syari’ah harus memenuhi faktor tersebut yaitu memiliki tingkah laku yang sopan, santun, ramah dan dalam menyampaikan informasi kepada nasabah harus jelas dan tepat (Lestari, 2015).

Akibat hubungan antara kedua variabel tersebut maka diajukan:

**H<sub>1</sub>** = Pelayanan memiliki pengaruh positif dan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.

b. Hubungan Variabel Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

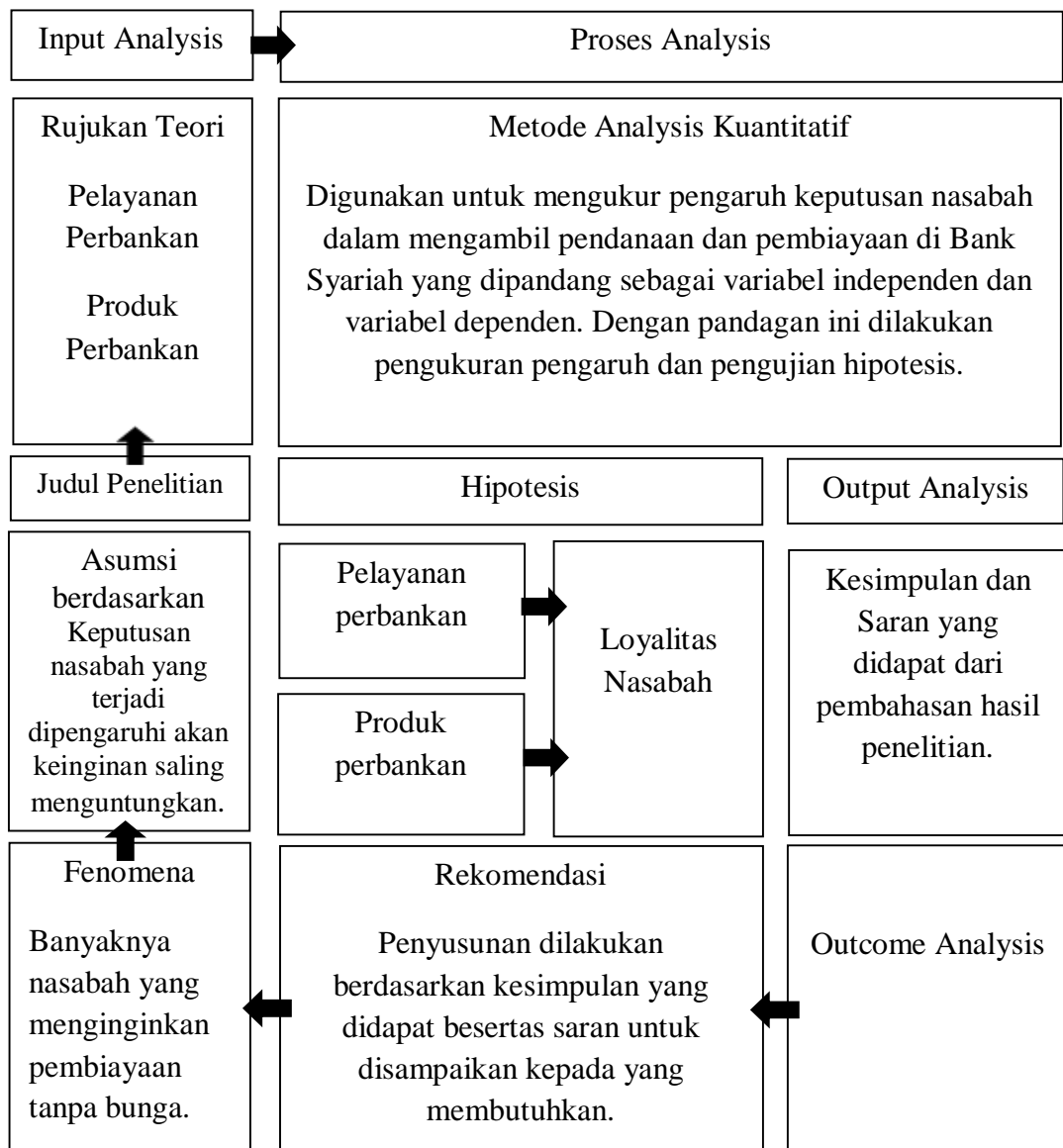
Produk merupakan suatu hal yang berperan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan nasabah. Produk memiliki karakteristik dan sifat yang beragam tergantung bagaimana produk tersebut berperan untuk memberikan kepuasan atau kebutuhan terhadap konsumen, sehingga membuat konsumen tertarik dan mengkonsumsi produk tersebut dalam kehidupan konsumen (Hermawan, Komunikasi Pemasaran, 2012, hal. 36).

Produk perbankan merupakan salah satu faktor pemasti terhadap loyalitas nasabah untuk menabung pada suatu perbankan. Perbankan yang memberikan produk yang lebih kreatif dan inovatif merupakan nilai tawar terhadap ketertarikan nasabah untuk menabung di perbankan tersebut. Daya tawar produk pada perbankan syari’ah terhadap

nasabahnya juga dipengaruhi karena adanya sistem bagi hasil terhadap produk perbankan syariah tersebut (Lestari, 2015).

Akibat hubungan antara ketiga variabel tersebut maka diajukan:

**H<sub>2</sub>** = Produk memiliki pengaruh positif dan pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.



Ket: ➡ Berpengaruh secara parsial dan berpengaruh secara simultan

Ket:

Bersumber pada keterangan diatas, memiliki hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>** = Ada pengaruh positif pelayanan terhadap keputusan nasabah PT.BSM KCP Kaliurang Yogyakarta

**H<sub>2</sub>** = Ada pengaruh positif produk terhadap keputusan nasabah PT. BSM KCP Kaliurang Yogyakarta

**H<sub>3</sub>** = Ada pengaruh simultan antara pelayanan dan produk terhadap keputusan nasabah PT. BSM KCP Kaliurang Yogyakarta

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Berdasarkan pemahaman bahwasanya penelitian ini berkaitan dengan pengumpulan dan penilntian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian yang mengumpulkan data dan dilakukan di lapangan merupakan definisi dari Penelitian Lapangan. Lokasi yang berkaitan dengan penelitian lapangan seperti penelitian yang dilakukan pada organisasi masyarakat, dan yang dilakukan pada instasni formal maupun non formal serta penelitian pada lokasi lingkungan kehidupan masyarakat. Penelitian ini menggunakan desain penelitian lapangan dan mengumpulkan data di PT. Mandiri Syariah KCP Kaliurang.

Berdasarkan kaitan antara data penelitian ini dapat disimpulkan bahwasanya penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kuantitatif dan menggunakan data yang berbentuk skoring (berdasarkan definisi operasional maka data verbal yang di kuantifikasikan ke dalam bentuk skor angka) dengan berbagai klasifikasi. Pada hal ini data tentang pengaruh pelayanan dan produk perbankan syari'ah terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di perbankan syariah PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang akan diubah menjadi data skor angka.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian ini berlokasi di PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, Sleman, Yogyakarta.

Hari : Rabu

Tanggal : 6 Juni 2018

Pengumpulan data berlokasi di PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, Sleman, Yogyakarta.

Hari : Senin – Jum'at

Tanggal : 6 Agustus – 10 Agustus 2018



### C. Subjek dan Objek Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan istilah untuk subyek penelitian adalah *informant* dan *key informant*. Kedua istilah tersebut memiliki makna yang sama terhadap subyek penelitian, kata penekanan lain untuk menyebut subyek penelitian dengan kata lain sebagai informan yaitu peneliti sendiri akan memperoleh informasi terkait kejadian yang bersangkutan dengannya ataupun informasi terkait kejadian pada lingkungan sekitarnya dan diangkat menjadi topik pada penelitian ini. Adapun subjek penelitian adalah Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta yang berada dilokasi pada saat penelitian dilaksanakan. Dan objeknya persepsi nasabah terhadap pelayanan, produk, dan loyalitas mengambil pendanaan dan pembiayaan pada perbankan syari'ah.

### D. Populasi Dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini merupakan nasabah PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, Sleman, Yogyakarta. Dan Populasi tersebut terdiri dari minimal 70 nasabah yang ada pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang.

#### 2. Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu teknik *Cluster Random Sampling*. *Cluster Random Sampling* dapat digunakan jika jumlah populasi sampel tidak dapat diketahui dengan akurat, yang memungkinkan untuk tidak desain terkait kerangka samplingnya, dan keberadaan populasinya tersebar secara acak atau terhimpun dalam ruang lingkup yang berbeda. Maka teknik ini dapat dihitung menurut perbandingan, dan dapat digunakan apabila populasinya memiliki anggota maupun unsur yang tidak bersifat homogeny (sejenis) ataupun bersifat strata (bertahap) secara proporsional. Penelitian ini menargetkan minimal 70 nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang sebagai subjek penelitian.

Oleh karena itu, Untuk memperoleh sampel yang representatif, pengambilan subjek atau objek dari setiap strata atau setiap wilayah ditentukan seimbang berdasarkan jumlah subjek atau objek yang terdapat pada masing-masing wilayah.

Maka pada pengambilan sampel pada penelitian ini memiliki pedoman pada Suharsimi Arikunto yang mendefinisikan apabila subyek penelitian kurang dari 100 orang, maka diambil semua sampelnya, supaya penelitian tersebut merupakan penelitian populasi. Apabila subjek lebih besar 100 orang maka sampelnya dapat digunakan. Menurut Suharsimi Arikunto mengambil sampel antara 10 % - 15 % sampai 20 % - 25 % maupun lebih dari 25 % dari jumlah populasi yang terdapat (Arikunto, 2006, hal. 108).

Rumus *Slovin* digunakan untuk mengetahui jumlah sampel yang akan digunakan:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran karena kesalahan pengambilan sampel populasi (15%)

Maka :

$$n = \frac{70}{1+70(0,15)^2}$$

$$n = \frac{70}{1+[70(0,0225)]}$$

$$n = \frac{70}{1,6}$$

$$n = 43,75$$

$$n = 44 \text{ (dibulatkan)}$$

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 70 nasabah dikarenakan data yang dikumpulkan kurang dari 100 data maka diambil keseluruhan data yang terkumpul berjumlah 70 data dari responden.

#### **E. Sumber Data**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan jenis sumber data yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama. Data primer ini didapat secara langsung melalui pengisian kuisioner terhadap para nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, Sleman, Yogyakarta.

##### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan sumber data yang dikumpulkan dari sumber penyedia data yang sudah ada sebelum dilaksanakannya penelitian (Silalahi, 2009, hal. 67).

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data menggunakan beberapa elemen yaitu :

##### **1. Observasi**

Teknik observasi dilakukan dengan cara berkunjung langsung ke PT. BSM KCP Kaliurang Yogyakarta untuk mengumpulkan data terkait proses pelayanan pada nasabah oleh perbankan syariah dan untuk mengetahui produk andalan perbankan syariah tersebut. Observasi dilakukan dengan berkunjung ke PT. BSM KCP Kaliurang Yogyakarta agar dapat mengetahui adakah pengaruh dari pelayan dan produk pada bank tersebut terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, Sleman, Yogyakarta.

##### **2. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi adalah metode yang akan digunakan dalam mengumpulkan data yang berhubungan langsung terhadap proses

pengambilan loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di perbankan Syariah pada PT BSM KCP Kaliurang Yogyakarta melalui karyawan PT BSM KCP Kaliurang Yogyakarta, dan nasabah PT BSM KCP Kaliurang Yogyakarta agar peneliti bisa mengetahui seberapa banyak nasabah yang mengambil pembiayaan pada perbankan syariah tersebut. Dan berdasarkan hasil dari observasi terhadap karyawan maka ditemukan jumlah nasabah yang mencapai 500 orang lebih yang memang terdaftar sedari awal menjadi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang tersebut.

### 3. Angket (*questionnaire*)

Teknik pada penelitian ini merupakan teknik yang menggunakan pertanyaan dengan menggunakan alternatif jawaban berjenjang, untuk memperoleh informasi yang digunakan terhadap penelitian ini. Pada setiap item pertanyaan di golongkan menjadi empat alternatif jawaban yang memiliki nilai pada setiap jawabannya terdiri dari jenjang 5-1. Pada jawaban angket disediakan jawaban yang terdiri dari komponen Sangat Setuju, Setuju, Cukup Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju. Dan Angket terdiri dari dua bagian, pada bagian pertama komponen data diri nasabah, dan pada komponen kedua terdiri dari penilaian nasabah terkait layanan dan produk. Metode ini merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang akan diajukan pada responden guna memperoleh informasi terkait dengan penelitian (Lesmana, 2014). Kuisisioner digunakan mengetahui adakah pengaruh dari pelayanan dan produk pada bank tersebut terhadap loyalitas nasabah dalam mengambil pendanaan dan pembiayaan di PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, Sleman, Yogyakarta.

## **G. Konseptual Variabel Dan Operasional variabel**

### 1. Definisi Konseptual Variabel

Konseptual variabel pada penelitian ini dapat menggunakan variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen terdiri dari

Pelayanan(X1), Produk(X2). Variabel dependen terdiri dari Loyalitas nasabah(Y).

## 2. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel pada penelitian ini memiliki beberapa definisi yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

### a. Loyalitas Nasabah (Y)

Loyalitas nasabah merupakan keputusan yang diberikan berdasarkan pelayanan dan produk yang ada pada PT. BSM KCP Kaliurang, Yogyakarta.

### b. Pelayanan (X1)

Pelayanan pada sebuah instansi merupakan faktor pendukung untuk membuat konsumen berpihak kepadanya. Maka pada perbankan syariah pelayanan merupakan faktor penting guna membuat nasabah memilih perbankan mereka untuk melakukan transaksi pendanaan dan pembiayaan. Pelayanan harus memiliki konsep “*service of excellent*” yang memiliki empat unsur terhadap pelayanan yaitu ketepatan, kecepatan, kenyamanan dan keramahan (Ruslan, 2005, hal. 275). Komponen terhadap pelayanan terhadap nasabah yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

### c. Produk (X2)

Produk pada sebuah instansi yang mana membutuhkan konsumen untuk berlangsungnya kegiatan usahanya maka produk menjadi salah satu faktor yang membuat konsumen melirikinya. Maka pada penelitian ini produk unggulan yang telah diberikan oleh PT BSM KCP Kaliurang merupakan faktor yang akan diteliti.

## H. Instrumen Penelitian

Pengembangan dari indikator – indikator pada variabel penelitian dapat disimpulkan dengan beberapa indikator berdasarkan pengembangan indikator – indikator oleh variabel penelitian, dapat disimpulkan bahwa menurut (Sumantri, 2014), komponen – komponen dari pelayanan dan

produk yaitu, untuk mengukur indikator pelayanan yaitu dengan bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Instrumen indikator produk dapat dikemukakan berdasarkan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi persepsi nasabah terkait pendanaan dan pembiayaan yang ada pada bank syari'ah, yang memiliki pendanaan dan pembiayaan yang lebih adil dan lebih menarik serta lebih bermanfaat, untuk mengukur indikator produk yaitu dengan produk pendanaan yang meliputi tabungan, giro, dan deposito, dan produk pembiayaan yang meliputi peminjaman.

Pada penelitian ini menggunakan indikator pelayanan dan produk dalam olahan SPSS 25 *for windows*. Pelayanan (Kothler, 2001, hal. 83) merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya dan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan dimana diketahui merupakan perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan konsumen terhadap produk yang diberikan oleh produsen. Oleh karena itu pelayanan merupakan indikator yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Persepsi nasabah terhadap produk diketahui dengan tingginya tingkat persepsi nasabah terhadap produk perbankan syari'ah maka dapat diketahui bahwa masyarakat akan lebih menyukai pola produk pembiayaan pada perbankan syari'ah (Sumantri, 2014). Oleh karena itu dapat diketahui bahwasanya produk merupakan indikator yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

Instrumen ini dijadikan titik acuan dan dibagi menjadi beberapa karakteristik, dan memiliki dua karakteristik pokok yaitu : pelayanan perbankan dan produk perbankan.

Tahapan yang dilakukan dalam penyusunan instrumen adalah sebagai berikut:

1. Membentuk kisi-kisi
2. Menata poin - poin pertanyaan

Poin - poin pertanyaan bebentuk pilihan dibuat menjadi lima poin yang berupa poin pernyataan positif dan poin pernyataan negatif, apabila pernyataan mendukung gagasan yang telah tersedia dalam pustaka maka pernyataan tersebut dikatakan pernyataan positif dan dikatakan pola pernyataan negatif jika pernyataannya berbeda terbalik dari pernyataan positif.

### 3. Membuat Scor pernyataan

Pada pernyataan tersebut digunakan skala bertingkat dengan memiliki lima alternatif pernyataan.

#### a. Pernyataan Positif

Jika responden memberikan jawaban SS (Sangat Setuju) maka skornya 5.

Jika responden memberikan jawaban S (Setuju) maka skornya 4.

Jika responden memberikan jawaban CS (Cukup Setuju) maka skornya 3.

Jika responden memberikan jawaban TS (Tidak Setuju) maka skornya 2.

Jika responden memberikan jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) maka skornya 1.

#### b. Pernyataan Negatif

Jika responden memebrikan jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) maka skornya 1.

Jika responden memberikan jawaban TS (Tidak Setuju) maka skornya 2.

Jika responden memberikan jawaban CS (Cukup Setuju) maka skornya 3.

Jika responden memberikan jawaban S (Setuju) maka skornya 4.

Jika responden memberikan jawaban SS (Sangat Setuju) maka skornya 5.

Pada tahap penentuan jawaban diberikan Kreteria sebagai berikut:

- a) Jika responden menentukan jawaban “Sangat Setuju” maka keadaan jawaban responden sesuai dengan pernyataan sebesar 81% - 100%.
- b) Jika responden menentukan jawaban “ Setuju” maka keadaan jawaban responden sesuai dengan pernyataan sebesar 61% - 80%.
- c) Jika responden menentukan jawaban “Cukup Setuju” maka keadaan jawaban responden sesuai dengan pernyataan sebesar 41% - 60%.
- d) Jika responden menentukan jawaban “Tidak Setuju” maka keadaan jawaban responden sesuai dengan pernyataan sebesar 21% - 40%.
- e) Jika responden menentukan jawaban “Sangat Tidak Setuju” maka keadaan jawaban responden sesuai dengan pernyataan sebesar 0% - 20%.

Instrumen yang dikatakan valid dan reliable adalah instrumen yang valid, yaitu alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel adalah apabila digunakan untuk mengukur berkali-kali akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012).

## **I. Teknik Analisis Data**

### **1. Uji Instrument**

Dalam melakukan uji instrumen memiliki beberapa langkah yaitu dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas.

#### **a. Uji Validitas**

Mengukur apa yang seharusnya diukur merupakan suatu taraf alat ukur dari Uji Validitas. Validitas terhadap suatu instrumen memberikan gambaran terhadap tingkat kemampuan



suatu alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu sebagai pokok penelitian (Savitri, 2015).

Menurut Sugiono bila harga korelasi dibawah 0,361 maka dapat disimpulkan bahwa butir instrument tersebut tidak valid, sehingga harus dibuang atau diperbaiki (Sugiyono, 2012, hal. 85).

Dalam penelitian ini melakukan uji validitas dengan menggunakan *software* SPSS 25 for windows. Pada penelitian ini memakai *Pearson Correlation* atau Korelasi Person, dimana:

1. Apabila nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dikatakan valid.
2. Apabila nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel, dikatakan tidak valid.

Penelitian ini memiliki responden yang berjumlah 70 orang yang merupakan seluruh nasabah dari Bank Syari'ah Mandiri KCP Kaliurang, Yogyakarta. Berdasarkan uji validitas yang dilakukan, dan memperoleh hasil uji sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Uji Validitas Variabel X1**

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung ( <i>Corrected Item Total Correlations</i> )	R-tabel = 0,05 (5%)	Keterangan
	Q 1	0,545	0,361	VALID
	Q 2	0,440	0,361	VALID
	Q 3	0,369	0,361	VALID
	Q 4	0,445	0,361	VALID
	Q 5	0,456	0,361	VALID
	Q 6	0,564	0,361	VALID
	Q 7	0,641	0,361	VALID

PELAYANAN	Q 8	0,429	0,361	VALID
	Q 9	0,519	0,361	VALID
	Q 10	0,463	0,361	VALID
	Q 11	0,571	0,361	VALID
	Q 12	0,502	0,361	VALID
	Q 13	0,595	0,361	VALID
	Q 14	0,539	0,361	VALID
	Q 15	0,545	0,361	VALID
	Q 16	0,529	0,361	VALID
	Q 17	0,552	0,361	VALID
	Q 18	0,560	0,361	VALID
	Q 19	0,554	0,361	VALID
	Q 20	0,497	0,361	VALID
	Q 21	0,486	0,361	VALID
	Q 22	0,565	0,361	VALID
	Q 23	0,315	0,361	TIDAK VALID
	Q 24	0,407	0,361	VALID
	Q 25	0,402	0,361	VALID
	Q 26	0,253	0,361	TIDAK VALID
	Q 27	0,346	0,361	TIDAK VALID

Sumber: SPSS 25 For Windows

**Tabel 3.2**  
**Uji Validitas Variabel X2**

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung ( <i>Corrected Item Total Correlations</i> )	R-tabel = 0.05 (5%)	Keterangan
PRODUK	Q 1	0,644	0,361	VALID
	Q 2	0,552	0,361	VALID
	Q 3	0,624	0,361	VALID
	Q 4	0,571	0,361	VALID
	Q 5	0,489	0,361	VALID
	Q 6	0,434	0,361	VALID
	Q 7	0,580	0,361	VALID
	Q 8	0,475	0,361	VALID
	Q 9	0,206	0,361	TIDAK VALID
	Q 10	0,496	0,361	VALID
	Q 11	0,729	0,361	VALID
	Q 12	0,657	0,361	VALID
	Q 13	0,622	0,361	VALID
	Q 14	0,645	0,361	VALID

Sumber: SPSS 25 For Windows

**Tabel 3.3**  
**Uji Validitas Variabel Y**

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung ( <i>Corrected Item Total Correlations</i> )	R-tabel = 0.05 (5%)	Keterangan
LOYALITAS NASABAH	Q 1	0,364	0,361	VALID
	Q 2	0,405	0,361	VALID
	Q 3	0,740	0,361	VALID
	Q 4	0,684	0,361	VALID
	Q 5	0,740	0,361	VALID

Sumber: SPSS 25 *For Windows*

#### b. Uji Realibilitas

Berdasarkan hasil terdahulu banyak yang menggunakan teknik pada pengujian reliabilitas adalah metode Alpha (*Cronbach's*). Metode alpha ini sangat cocok apabila digunakan pada skor berbentuk skala misalnya 1-4, 1-5 atau skor rentangan, misalnya 0-20, 0-50. Metode alpha juga bisa digunakan untuk variabel dikotomi yaitu 0-1. Instrumen ini bisa dikatakan reliabel kalau memiliki nilai alpha  $>$  r kritis *product moment*. Tetapi, pada instrumen ini juga menggunakan batasan dengan kriteria instrumen, yaitu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila koefisien alpha hitung  $>$  0,60 (Savitri, 2015).

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan oleh karena itu diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 3.4**  
**Uji Reliabilitas Variabel X1, X2 dan Y**

Variabel	Item Pertanyaan	Alpha Cronbach	Keterangan
Pelayanan	24	0,878	Reliabel
Produk	13	0,839	Reliabel
Loyalitas Nasabah	5	0,641	Reliabel

Sumber: SPSS 25 For Windows

Berdasarkan hasil uji realibilitas terhadap variabel pelayanan, produk dan loyalitas nasabah, dapat diperoleh hasil uji reliabilitas pelayanan dengan *alpha Cronbach* sebesar 0.878, hasil uji relibilitas produk dengan *alpha Cronbach* sebesar 0,839 dan loyalitas nasabah dengan *alpha Cronbach* sebesar 0.641. kesimpulan dari uji reliabilitas yang dilakukan untuk masing-masing variabel menunjukkan nilai *alpha Cronbach*  $> 0.60$ , maka dinyatakan reliabel.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu uji signifikansi yang mempengaruhi variabel dependen dari pengaruh variabel independen melalui uji t yang hanya akan valid jika residual yang di dapat mempunyai distribusi normal (Widarjono, A, 2016). Pemudahan untuk melihat normalitas yaitu menggunakan uji statistik Non-Parametrik *Kolmogrov-Smirnov* (K-S). Melakukan Uji K-S menggunakan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Menyatakan bahwa Data normal jika signifikansi  $< 5\%$  atau 0,05. Untuk menguji data pelayanan (X1) dan produk (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y) pada penelitian ini peneliti menggunakan pengujian normalitas.

**b. Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas adalah adanya hubungan antara variabel independen dalam satu regresi. Hubungan linear antara variabel independen dapat terjadi dalam hubungan linear yang sempurna (*perfect*) dan hubungan linear yang kurang sempurna (*imperfect*) (Widarjono, A, 2016).

Salah satu ciri adanya gejala multikolinieritas adalah model mempunyai koefisien determinasi yang tinggi ( $R^2$ ) katakanlah 0,8 tetapi hanya sedikit variabel independen yang signifikan mempengaruhi variabel dependen melalui uji ( $t^2$ ). Namun berdasarkan uji F secara statistik signifikan yang berarti semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen. Dalam hal ini terjadi kontradiktif dimana berdasarkan uji t secara individual variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen, namun secara bersama-sama variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Widarjono, A, 2016).

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Heteroskedastisitas terjadi apabila variabel gangguan (*error terms*) akan sangat terkait dengan pengamatan yang terkait. Model regresi dengan heteroskedastisitas mengandung konsekuensi serius pada estimator metode OLS karena tidak lagi *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE). Oleh karena itu, sangat penting bagi kita untuk mengetahui apakah suatu model regresi mengandung unsur heteroskedastisitas atau tidak (Widarjono, A, 2016).

**d. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi dapat terjadi apabila terdapat penyimpangan terhadap suatu observasi oleh penyimpangan lain yang atau terjadi korelasi antara observasi menurut waktu dan tempat. Konsekuensi dari korelasi yang ada dalam suatu model regresi adalah variabel

tidak menggunakan dan tidak menggambarkan variabel populasinya lebih jauh lagi.

**Tabel 3.5**  
**Kreteria Pengambilan Keputusan Uji Autokorelasi**

H0	Keputusan	Jika
Terjadi Autokorelasi	Tolak	$0 < DW < dl$
Tidak Dapat Disimpulkan	No Decision	$dl \leq DW \leq du$
Tidak Ada Autokorelasi	Tolak	$< DW < 4 - du$
Tidak Dapat Disimpulkan	No Decision	$4 - du \leq DW \leq 4 - dl$
Terjadi Autokorelasi	Tidak Tolak	$4 - dl < d < 4$

Sumber: Ghozali, 2006

Keterangan: DL: Batas Bawah DW

DU: Batas Atas DW

### 3. Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah analisis tentang hubungan antara satu dependent variabel dengan dua atau lebih independent variabel (Arikunto, 2006, hal. 108). Maka pada analisis regresi berganda ini memakai rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

$Y$  = Pendanaan dan Pembiayaan

$a$  = Konstanta

$X_1$  = Pelayanan Perbankan Syariah

$X_2$  = Produk Perbankan Syariah

$b_1 =$  Koefisien Pelayanan Perbankan Syariah

$b_2 =$  Koefisien Produk Perbankan Syariah

#### 4. Pengujian Kelayakan Model

##### a. Uji F atau Uji Simultan

Uji F dipakai untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (pelayanan perbankan syariah dan produk perbankan syariah) dan dapat dijelaskan beberapa variabel yang terikat secara serempak (bersama-sama). Pengujian ini dilakukan dengan program *IBM SPSS Statistic 25* melalui tingkat signifikansi. Berdasarkan hasil pengujian kalau memperoleh nilai yang signifikansi atau nilai probabilitasnya  $< 0,05$ , maka diterimanya hipotesis  $H_0$ . Berdasarkan dari statistik maka pengaruh variabel - variabel independen secara bergandengan memiliki pengaruh terhadap variabel - variabel dependen.

##### b. Uji T atau Uji Parsial

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel - variabel independen (secara individu) yang digunakan terhadap variabel dependen. Proses Uji t memakai program *IBM SPSS Statistic 25*. Berdasarkan hasil pengujian kalau memperoleh nilai signifikansi  $t < 0,05$  bahwa hipotesis  $H_{a1}$  bagi variabel Pelayanan Perbankan Syariah bersama  $H_{a2}$  bagi variabel Produk Perbankan Syariah secara fragmentaris (sendiri-sendiri) memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah). Berdasarkan hasil pengujian sedangkan nilai signifikansi  $t > 0,05$  bahwa hipotesis  $H_{a1}$  dan  $H_{a2}$  ditolak. Artinya variabel independen (Pelayanan perbankan syariah dan Produk perbankan syariah) secara fragmentaris tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (loyalitas nasabah).



**c. Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ )**

Analisis terhadap Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengukur seberapa besar sumangsih variabel bebas kepada variabel dependen dan dibentuk dalam bentuk presentase. Diketahui bahwa nilai koefisiensi determinasi terletak pada nilai nol dan satu. Pada nilai yang mendekati satu bermakna bahwa variabel independen hampir mengasihkan semua informasi yang diperlukan untuk memperkirakan variabel dependen yang definit. ( $R^2$ ) dapat dikatakan sebagai koefisiensi determinasi dan merupakan ukuran yang lazim untuk dipakai terhadap pengukuran kesesuaian atau kecocokan terhadap suatu garis regresi (Gujarati, 1991, hal. 86).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Mandiri**

###### **a. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia (Bank Syariah Mandiri, 2018).

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*) (Bank Syariah Mandiri, 2018).

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik (Bank Syariah Mandiri, 2018).

### **b. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang**

Berdirinya Bank Syariah KCP Kaliurang bertepatan di bulan juni tahun 2005. Kantor cabang pembantu pertama yang dibuka di Yogyakarta adalah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Pada masa itu Bank Syariah Mandiri hanya memiliki satu kantor cabang yang berlokasi di jl. Kaemojo. Beberapa tahun setelah itu dibuka kantor cabang selanjutnya yang berlokasi di jl. Sudirman. Sebelumnya telah dibuka dua kantor kas yang berlokasi di jl. Parangtritis, yang kemudian kantor tersebut pindah ke jl. Kaemojo dan kantor kas di UMY. Berdirinya kantor cabang pada tahun 2002, yang dilanjutkan dengan berdirinya kantor cabang pembantu di jl. Kaliurang yang sekarang menjadi kantor BSM KCP Kaliurang (Supriyadi, 2018).

## **2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri**

Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri (BSM) sejalan dengan Visi BSM yang merupakan *Strategic Business Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar, sehingga BSM tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BSM juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat terlayani dan spesifiknya sebagai berikut:

### **a. Visi Bank Syariah Mandiri**

Bank Syariah Terdepan dan Modern (Bank Syariah Mandiri, 2018).

#### 1) Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, mententramkan dan memakmurkan.

#### 2) Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

#### 3) Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan *value* berkesinambungan.

**b. Misi Bank Syariah Mandiri**

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

**3. Struktur Organisasi**

Ketidakpastian dalam bidang pengetahuan, keterbatasan dalam waktu dan kekurangan dalam pengalaman menyebabkan manusia butuh kerjasama dengan orang lain, baik secara vertikal maupun secara horizontal. Oleh karena itu dibutuhkan organisasi yang baik dan efektif yang nantinya akan menentukan pembagian tugas yang jelas dan tanggung jawab antara bagian-bagian yang ada dalam organisasi. Organisasi yang sehat dan efektif merupakan kelancaran tugas serta diperlukan untuk mendapatkan image yang baik dari pihak-pihak yang berhubungan dengan perusahaan.

Istilah organisasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pada hakekatnya mempunyai 2 (dua) pengertian yaitu pengertian dinamis dan pengertian statis.

Pengertian Dinamis:

“Organisasi adalah segala kegiatan-kegiatan yang memprincikan tugas tugas dan tanggung jawab dalam suatu unit aktivitas dalam bentuk tertentu, guna merealisasikan rencana yang telah dibuat”

Pengertian Statis:

“Organisasi adalah suatu bentuk persekutuan orang-orang untuk mencapai tujuan bersama”

Struktur organisasi merupakan bagian yang penting dan tidak dapat dipisahkan dari perusahaan. Oleh karena itu dalam struktur organisasi perusahaan terlihat secara lebih jelas pembagian tanggung jawab, tugas, dan wewenang, komunikasi dan kordinasi antar kegiatan yang berlangsung dalam perusahaan tersebut. Agar struktur organisasi lebih jelas maka, dibutuhkan suatu bagan organisasi yang jelas merupakan suatu organisasi yang ditunjukkan oleh kotak kotak dan garis yang menunjukkan posisi setiap karyawan dalam operasional perusahaan satu sama lainnya, dihubungkan dengan jalur garis-garis dan jalur wewenang.

Dalam menjalankan kegiatan organisasi perusahaan, BSM KCP Kaliurang Yogyakarta dipimpin oleh Kepala Cabang yang dibantu oleh dua bidang kegiatan masing-masing yang dikepalai oleh seorang dengan jabatan Kepala Seksi dan Kepala Operasional.

Adapun bentuk struktur organisasi dari perusahaan ini adalah bentuk lini staff. Bentuk lini staff merupakan suatu bentuk struktur organisasi yang mana kekuasaan mengalir secara langsung dari Kepala Cabang ke Kepala Seksi atau Kepala Operasional dan kemudian terus menuju ke karyawan-karyawan di bawahnya yang menjalankan semua fungsi bagian pengawasan dalam bagian masing-masing. Adapun struktur organisasi BSM KCP Kaliurang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- Branch Manager : Roni Irawan

Branch Manager membawahi divisi berikut:

- Branch Manager Operation : Arif Triyono Supriyadi
- Consumer Banking Retail Manager : Wintarto
- Pawning Officer : Zakiah Halida

- Micro Account Officer : Lupik Handayani
- Junior Consumer Banking Retail Manager : Rodhy Prihandono

Branch Manager Operation membawahi divisi berikut:

- Customer Service Rept : Desy Azharina
- Teller : Septiana Nugrahini
- General Support Staf : Defi Insaini Saibil
- Satpam : Puji Suryanto
- : Mustafin Asngat
- : Sigit Prasetyo
- Office Boy : Agus Feri Suyoko
- Driver : Ambar Susanto

Junior Consumer Banking Retail Manager membawahi divisi berikut:

- Sales Force : Jefri Yunus
- : Hafidh Farhan
- : Maimun Hubab
- CFE : Aji Pamungkas

Pawning Officer membawahi divisi berikut:

- Pawning Staff : Yunanto Wibisono

Micro Account Officer membawahi divisi berikut:

- Micro Financing Analyst : Ahmad Fadhly
- Micro Financing Sales : Aqida Sohiha
- : Mahmudah Agustiyani
- Micro Administration : Oktaria Dyah

Struktur organisasi berdasarkan data bulan Agustus 2018 (Supriyadi, 2018).

**4. Produk – Produk Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang** (diakses pada 15 September 2018 (Bank Syariah Mandiri, 2018))

**a. Produk Pendanaan**

1) Tabungan

a) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

b) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

c) BSM Tabungan Investa Cendikia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

d) BSM Tabungan Dolar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang melawan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

e) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

## f) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

## g) Tabungan Maburr

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

## h) Tabungan Maburr Junior

Tabungan junior dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

## i) Tabungan Saham Syariah

Tabungan Saham Syariah adalah Rekening Dana Nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.

## 2) Giro

## a) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

## b) BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

## c) BSM Giro Singapor

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan



berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

d) BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

3) Deposito

a) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

b) BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

**b. Produk Pembiayaan**

1) Pembiayaan BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

BSM Implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

2) Pembiayaan Kepada Pensiunan

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan

multiguna) kepada para pensiunan, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad *murabahah* atau *ijarah*.

### 3) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan developer dengan sistem *murabahah*.

### 4) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

## 5. Analisis Profil Responden

Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuisisioner kepada 70 responden. Dari 150 responden awal yang ingin dicapai, 70 diantaranya mengisi kuisisioner dan dikarenakan waktu yang kurang memungkinkan dan dirasa dengan menguji 70 jawaban responden dan data sudah valid maka diambil 70 responden untuk diteliti lebih lanjut. Jumlah 70 responden yang merupakan nasabah dari PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta. Analisis profil responden yang diteliti meliputi status sebagai nasabah, jenis kelamin, status pekerjaan, pendidikan terakhir, usia, dan pendapatan bulanan dari para responden.

Responden yang berjumlah 70 orang tersebut didapatkan berdasarkan hasil penyebaran kuisisioner terhadap nasabah yang berlokasi di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta. Berikut telah disajikan secara terperinci data dari responden yang dijadikan penelitian sebagai berikut:

**a. Status Responden Sebagai Nasabah**

Status responden sebagai nasabah dapat diketahui berdasarkan penelitian berikut yang telah disajikan dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1**

**Data Responden Berdasarkan Status Sebagai Nasabah**

Status Nasabah	Frekuensi	Persentase
Peminjam	10	14%
Penabung	40	57%
Gadai Mas	8	12%
Investasi	9	13%
Lainnya	3	4%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.1 diatas, berdasarkan hasil dapat diketahui bahwa data responden di PT. BSM Syariah KCP Kaliurang berdasarkan status nasabah, yaitu jumlah responden yang memiliki status nasabah sebagai peminjam sebanyak 10 orang (14%), jumlah responden yang memiliki status sebagai penabung sebanyak 40 orang (57%), jumlah responden yang memiliki status sebagai gadai mas sebanyak 8 orang (12%), jumlah responden yang memiliki status investasi sebanyak 9 orang (13%), dan jumlah responden yang memiliki status lainnya sebanyak 3 orang (4%). Kesimpulan dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa status nasabah sebagai penabung lebih mendominasi dari pada status nasabah lainnya.

**b. Jenis Kelamin Responden**

Jenis kelamin responden dapat diketahui berdasarkan penelitian berikut dan disajikan dengan table sebagai berikut:

**Tabel 4.2**  
**Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-Laki (L)	37	53%
Perempuan (P)	33	47%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.2 di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 37 orang (53%) dan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 33 orang (47%). Kesimpulan dari tabel di atas adalah jumlah responden atau nasabah laki-laki yang menjadi nasabah di PT. BSM KCP Kaliurang lebih banyak daripada jumlah responden atau nasabah perempuan.

**c. Status Pekerjaan Responden**

Status pekerjaan responden dapat diketahui berdasarkan penelitian berikut dan disajikan dengan table sebagai berikut.

**Tabel 4.3**  
**Data Responden Berdasarkan Status Pekerjaan**

<b>Status Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Pelajar	2	3%
Mahasiswa/i	27	38%
Pegawai	18	26%
Wiraswasta	12	17%
Lainnya	11	16%
Total	70	100%

Sumber : Data Primer

Pada tabel 4.3 di atas, dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan status pekerjaan, yaitu jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar sebanyak 2 orang (3%), jumlah responden yang memiliki status pekerjaan sebagai mahasiswa/i sebanyak 27 orang (38%), jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai pegawai sebanyak 18 orang (26%), jumlah responden yang memiliki status pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 12 orang (17%), dan jumlah responden yang memiliki status pekerjaan lainnya sebanyak 11 orang (16%). Kesimpulan dari tabel di atas adalah jumlah responden atau nasabah yang memiliki status pekerjaan sebagai mahasiswa/i yang menjadi nasabah pada PT. BSM KCP Kaliurang lebih banyak dari pada jumlah responden atau nasabah yang memiliki status pekerjaan selain mahasiswa/i.

#### **d. Pendidikan Terakhir Responden**

Pendidikan terakhir responden dapat diketahui berdasarkan penelitian berikut dan disajikan dengan tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.4**

#### **Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
SMP	2	3%
SMA	29	41%
S1/Diploma	32	46%
S2	7	10%
Lainnya	0	0%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer

Hasil dari tabel 4.4 di atas, bahwa Pendidikan terakhir yang dimiliki oleh responden atau nasabah dari PT. BSM KCP Kaliurang mayoritas adalah S1/Diploma yaitu sebanyak 32 orang (46%), responden atau nasabah yang memiliki Pendidikan terakhir SMA yaitu sebanyak 29 orang (41%), responden atau nasabah yang memiliki pendidikan terakhir S2 yaitu sebanyak 7 orang (10%), dan responden atau nasabah yang memiliki pendidikan terakhir SMP yaitu sebanyak 2 orang (3%).

**e. Usia Responden**

Usia responden dapat diketahui berdasarkan penelitian berikut dan disajikan dengan tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.5**

**Data Responden Berdasarkan Usia**

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
>20 tahun	3	4%
21-25 tahun	33	33%
26-30 tahun	17	25%
31-35 tahun	10	14%
>35 tahun	7	10%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer

Dari tabel 4.5 di atas, berdasarkan hasil identifikasi penyebaran kuisioner untuk responden nasabah PT. BSM KCP Kaliurang menurut usia, ditunjukkan bahwa nasabah yang berusia <20 tahun sebanyak 3 orang (4%), dan yang memiliki usia 21 - 25 tahun adalah 33 orang (33%), yang memiliki usia 26 - 30 ada 17 orang (25%), yang memiliki usia 31-35 tahun ada

10 orang (14%) dan responden yang berusia >35 tahun ada 7 orang (10%).

#### f. Pendapatan Responden

Pendapatan responden dapat diketahui berdasarkan penelitian berikut dan disajikan dengan tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.6**

#### **Data Berdasarkan Pendapatan Responden**

<b>Pendapatan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
>1jt	8	12%
1,1jt - 3jt	25	36%
3,1jt - 5jt	13	18%
5,1jt - 10jt	21	30%
>10jt	3	4%
Total	70	100%

Sumber: Data Primer

Pada tabel 4.6 di atas, mayoritas pendapatan yang didapatkan oleh responden atau nasabah dari PT. BSM KCP Kaliurang adalah 1.1jt - 3jt perbulan yaitu dengan jumlah 25 orang (36%), yang memiliki pendapatan 5,1jt – 10jt sebanyak 21 orang (30%), responden atau nasabah PT. BSM KCP Kaliurang memiliki pendapatan 3,1jt - 5jt sebanyak 13 orang (18%), responden atau nasabah yang memiliki pendapatan <1jt sebanyak 8 orang (12%), dan responden atau nasabah yang memiliki pendapatan >10jt sebanyak 3 orang (4%).

## 6. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan pengujian pada variabel dengan model regresi, model regresi menurut Francis Galton adalah pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen (Widarjono, A, 2016). Tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk memastikan bahwa didalam model regresi yang digunakan mempunyai data yang terdistribusi secara normal, bebas dari autokorelasi, multikolinieritas dan heterokedastisitas. Berikut adalah macam-macam uji asumsi klasik:

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen melalui uji t hanya akan valid jika residual yang di dapat mempunyai distribusi normal (Widarjono, A, 2016). Salah satu hal termudah untuk melihat normalitas adalah dengan uji statistik Non-Parametrik Kalmogrov-Smirnov (K-S). Uji K-S dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Data dinyatakan normal jika signifikansi lebih dari 5% atau 0,05. Penelitian pada pengujian normalitas digunakan untuk menguji data Pelayanan (X1) dan Produk (X2) terhadap Loyalitas Nasabah (Y).

**Tabel 4.7**

**Uji Normalitas *Kalmogrov-Smirnov***

<i>Test Statistic</i>	<i>Asymp. Sig (2-tailed)</i>
0,086	0,200

Sumber SPSS 25 *For Windows*

Hasil dari tabel 4.7 normalitas dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov di atas, dapat diketahui bahwa nilai asymp.sig sebesar 0.200. Jumlah dari asymp.sig tersebut lebih besar dari 5% atau 0.05. Jadi, kesimpulannya  $0.200 > 0.05$ , maka data penelitian ini berdistribusi normal.



### b. Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas dalam mengambil keputusan dapat dilakukan dengan dua cara:

- 1) Melihat nilai tolerance:
  - a) Apabila nilai tolerance  $> 0.10$ , maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang diuji.
  - b) Apabila nilai tolerance  $< 0.10$ , maka terjadi multikolonieritas terhadap data yang di uji.
- 2) Melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)
  - a) Apabila nilai VIF  $< 10.00$ , maka tidak terjadi multikolonieritas terhadap data yang di uji.
  - b) Apabila nilai VIF  $< 10.00$ , maka terjadi multikolonierotas terhadap data yang di uji.

**Tabel 4.8**

#### Uji Multikolonieritas dengan Nilai Tolerance dan VIF SPSS

Variabel	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	<i>VIF (Varian Inflation Factor)</i>
Pelayanan (X <sub>1</sub> )	0.556	1.798
Produk (X <sub>2</sub> )	0.556	1.798

Sumber SPSS 25 *For Windows*

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas dengan nilai tolerance dan VIF (*Varian Inflation Factor*), didapatkan hasil nilai tolerance variabel pelayanan (X<sub>1</sub>) yaitu  $0.556 > 0.10$  dan variabel produk (X<sub>2</sub>) yaitu  $0.556 > 0.10$ . Sementara itu, nilai VIF (*Varian Inflation Factor*) variabel pelayanan (X<sub>1</sub>) yaitu  $1.798 < 10.00$  dan variabel produk (X<sub>2</sub>) yaitu  $1.798 < 10.00$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolonieritas, sehingga model regresi penelitian ini dinyatakan baik.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan dari diadakannya uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah didalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual pengamatan satu ke pengamatan lainnya. Apabila satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut sebagai homoskedastisitas dan sebaliknya disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas. Adapun cara pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas, yaitu:

- 1) Apabila nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
- 2) Apabila nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka terdapat heteroskedastisitas.

**Tabel 4.9**

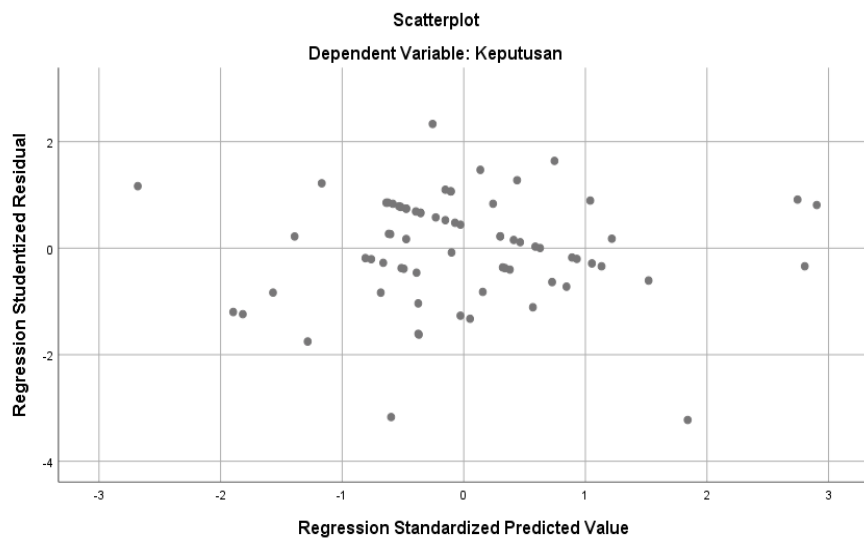
#### Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Signifikansi (Sig)
Pelayanan (X1)	1,00
Produk (X2)	1,00

Sumber data SPSS 25 *For Windows*

Hasil dari uji heteroskedastisitas di atas diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independent atau pelayanan sebesar  $1.00 > 0.05$  dan produk sebesar  $1.00 > 0.05$ , artinya tidak terdapat heteroskedastisitas.

**Gambar 4.1**  
**Scatterplot Uji Heteroskedastisitas**



Berdasarkan pada gambar di atas terlihat bahwa plot residual menyebar secara acak tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian dapat di simpulkan bahwa model regresi tidak mengalami heteroskedastisitas.

#### d. Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Cara yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi dalam penelitian ini yaitu dengan uji Durbin-Watson. Syarat tidak terjadi autokorelasi apabila nilai  $D_u < d < 4 - d_u$ . Nilai  $D_u$  dapat dilihat dari tabel Durbin-Watson dimana ketika jumlah  $n$  sampel 70 dan  $K$  (variabel Independent) 2 dan (variabel Dependent) 1 maka  $K = 3$  memiliki nilai 1.6283, dan dari output di atas nilai  $d$  adalah 1.613 maka jika dimasukkan kedalam persamaan adalah  $1.6283 > 1.613 < 2.3177$ . Maka dalam hal ini asumsi autokorelasi tidak terpenuhi.

## 7. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.11**  
**Uji Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	T-Hitung	Signifikansi
Konstanta	7.345		0.003
Pelayanan ( $X_1$ )	0.023	0.709	0.481
Produk ( $X_2$ )	0.193	3.620	0.001

F-Hitung	15.305
Sig.	0.000
$R^2$	0.314
R	0.560

Sumber data SPSS 25 For Windows

Tabel 4.16 di atas merupakan hasil olah data regresi linear berganda dengan dummy, diperoleh persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

$$Y = 7.345 + 0.023(X_1) + 0.193(X_2)$$

Dapat disimpulkan bahwa responden yang menyukai produk ( $X_2$ ) > menikmati pelayanan ( $X_1$ ) memiliki loyalitas (Y) yang lebih rendah dari pada responden yang menyukai pelayanan ( $X_1$ ).

## 8. Hasil Uji Kelayakan Model

### a. Hasil Uji $t$ (Uji Parsial)

Tujuan dari Uji- $t$  (Parsial) adalah untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut signifikan atau tidak. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah:

#### 1) Uji Variabel Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara variabel Pelayanan ( $X$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).

$H_1$  = Ada pengaruh variabel Pelayanan ( $X$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika Signifikansi  $> 0.05$  (5 %), maka  $H_0$  diterima

Jika Signifikansi  $< 0.05$  (5 %), maka  $H_0$  ditolak

Untuk memastikan apakah koefisien regresi tersebut di atas signifikan atau tidak (Apakah variabel  $X_1$  memiliki pengaruh terhadap variabel  $Y$ ), hal ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan probabilitas 5% atau 0.05. Berdasarkan output di atas diketahui signifikansi sebesar  $0.481 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, yang berarti “Tidak ada pengaruh antara variabel Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ )”.

#### 2) Uji Variabel Produk Terhadap Loyalitas Nasabah

$H_0$  = Tidak ada pengaruh antara variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).

$H_1$  = Ada pengaruh antara variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas nasabah ( $Y$ ).

Kriteria pengambilan keputusan:

Jika Signifikansi  $> 0.05$  (5 %), maka  $H_0$  diterima

Jika Signifikansi  $< 0.05$  (5 %), maka  $H_0$  ditolak

Untuk memastikan apakah koefisien regresi tersebut di atas signifikan atau tidak (Apakah variabel  $X_2$  memiliki pengaruh

terhadap variabel Y), hal ini dapat dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi (Sig.) dengan probabilitas 5% atau 0.05. Berdasarkan output di atas diketahui signifikansi sebesar  $0.001 < 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti “Ada pengaruh antara variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y)”.

**b. Hasil Uji *f* (Uji Simultan)**

Uji *f* digunakan untuk uji serempak variabel independen. Metode uji signifikansi ini hanya berlaku jika kita sudah mempunyai model, tetapi kita belum yakin terhadap variabel-variabel independen yang dimiliki. Misalnya karena variabel X secara statistik signifikan, kemudian kita mengatakan bahwa X berkaitan dengan Y (Widarjono, A, 2016). Pada penelitian ini Uji-F dilakukan untuk menunjukkan apakah ada pengaruh yang serempak antara variabel (X) terhadap variabel Keputusan Nasabah (Y). Adapun hipotesis yang dibuat oleh peneliti adalah sebagai berikut:

$H_0$  = Secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

$H_1$  = Secara simultan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan

Jika Signifikansi  $> 0.05$  (5 %), maka  $H_0$  diterima

Jika Signifikansi  $< 0.05$  (5 %), maka  $H_0$  ditolak

Berdasarkan tabel 4.11 di atas adalah hasil dari Uji-F, dengan probabilitas 0.05 atau 5% diperoleh F-hitung sebesar 15.305 dan signifikansi (sig.) sebesar 0.000. Pengambilan keputusan dalam Uji-F berdasarkan nilai signifikansi.

Dari hasil data SPSS di atas, signifikansi diketahui memiliki nilai  $0.000 < 0.05$ . Artinya adalah variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) secara simultan atau serempak berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y).

**c. Hasil Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) juga disebut sebagai koefisien penentu, yaitu angka indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Nilai  $R^2$  dikatakan baik apabila diatas 5% atau 0.05 karena besarnya  $R^2$  adalah 0-1. Apabila data yang digunakan adalah data time series biasanya memiliki nilai cukup tinggi yaitu >5% atau 0.05.

Dari output tabel 4.11 di atas dapat diketahui bahwa nilai R-square adalah 0.314. Nilai R-square ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 31.4% sedangkan 68.6% Keputusan Nasabah dipengaruhi oleh variabel lain.

**d. Hasil Variabel Menggunakan Metode Dummy**

**Tabel 4.12**  
**Uji Variabel Dummy**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,171	1	,171	,003	,960 <sup>b</sup>
	Residual	501,429	8	62,679		
	Total	501,600	9			

a. Dependent Variable: X1 Peminjam

b. Predictors: (Constant), JENIS KELAMIN

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,386	1	12,386	,842	,386 <sup>b</sup>
	Residual	117,714	8	14,714		
	Total	130,100	9			

a. Dependent Variable: X2 Peminjam

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,686	1	,686	,163	,697 <sup>b</sup>
	Residual	33,714	8	4,214		
	Total	34,400	9			

a. Dependent Variable: Y Peminjam

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,764	1	36,764	,567	,456 <sup>b</sup>
	Residual	2464,336	38	64,851		
	Total	2501,100	39			

a. Dependent Variable: X1 Penabung

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,095	1	36,095	1,372	,249 <sup>b</sup>
	Residual	999,880	38	26,313		
	Total	1035,975	39			

a. Dependent Variable: X2 Penabung

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,802	1	11,802	2,163	,150 <sup>b</sup>
	Residual	207,298	38	5,455		
	Total	219,100	39			

a. Dependent Variable: Y Penabung

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin



Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343,059	1	343,059	4,603	,049 <sup>b</sup>
	Residual	1118,000	15	74,533		
	Total	1461,059	16			

a. Dependent Variable: X1 Gadai Mas Dan Investasi

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,660	1	69,660	2,311	,149 <sup>b</sup>
	Residual	452,222	15	30,148		
	Total	521,882	16			

a. Dependent Variable: X2 Gadai Mas dan Investasi

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,944	1	,944	,429	,523 <sup>b</sup>
	Residual	33,056	15	2,204		
	Total	34,000	16			

a. Dependent Variable: Y Gadai Mas dan Investasi

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## B. Pembahasan Penelitian

Pada bagian pembahasan hasil penelitian, dideskripsikan hasil dari penelitian tentang pengaruh variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ). Pembahasan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel Pelayanan ( $X_1$ ) Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ )

Pengujian hipotesis pertama yaitu terhadap variabel Pelayanan ( $X_1$ ) terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) menggunakan uji-t parsial yang menunjukkan nilai signifikansi 0.481 dengan menggunakan tingkat probability sebesar 5% atau 0.05. Berdasarkan dasar pengambilan keputusan dengan uji-t parsial di mana nilai signifikansi  $0.481 > 0.05$ ,

sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya adalah variabel Pelayanan ( $X_1$ ) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).

Pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, hal tersebut menunjukkan bahwa perbankan telah memberikan pelayanan yang baik terhadap para nasabah PT. BSM KCP Kaliurang. Dengan diberikan pelayanan yang baik tersebut diharapkan nasabah merasa aman terhadap pelayanan bank tersebut untuk menjadi nasabah perbankannya.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Lestari, 2015) yang mana nasabah memilih pelayanan di bank syariah di karenakan memiliki fasilitas yang mudah dan serta juga memiliki pelayanan yang sopan, santun, ramah dan memiliki akses yang strategis.

## **2. Variabel Produk ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ )**

Penelitian ini menyatakan bahwa variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap Loyalitas Nasabah ( $Y$ ) menggunakan uji-t parsial yang menunjukkan nilai signifikansi  $0.001 < 0.05$ , artinya adalah sehingga dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang berarti “Ada pengaruh antara variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).

Produk dapat didefinisikan yaitu segala sesuatu yang ditawarkan ke pasar untuk memberikan suatu kebutuhan dan keinginan pasar yang dituju. Dan produk juga memiliki sifat dan karakteristik yang beragam berdasarkan seberapa besar tingkat kepuasan atau kebutuhan akan produk terhadap kehidupan nasabah sehingga membuat nasabah tertarik dan memutuskan untuk menggunakan suatu produk berdasarkan keputusan yang dibuat untuk memenuhi keinginannya (Hermawan, Komunikasi Pemasaran, 2012, hal. 36).

Pada produk perbankan yang merupakan salah satu faktor penentu dimana ketertarikan nasabah untuk menabung pada perbankan tersebut. Alternatif pilihan bagi nasabah untuk menabung yaitu pada produk yang inovatif dan kreatif. Pada Perbankan Syariah juga memiliki keunikan

pada produk yang akan ditawarkan dimana perbankan syari'ah lebih inovatif terhadap produk - produk yang ditawarkan, salah satunya yaitu pada produk penghimpunan dana yang ditawarkan dalam beberapa jenis seperti tabungan pada jenis tabungan yaitu, *mudharabah*, deposito *mudharabah* dan lainnya. Dan juga terdapat jenis pembiayaan yang ditawarkan dalam beberapa jenis yaitu pembiayaan *murabahah*, *istishna*, *salam*, *ijarah*, *mudharabah*, *musyarakah* dan lain-lain (Lestari, 2015).

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu (Lestari, 2015) yang mana nasabah tertarik terhadap produk perbankan syari'ah di karenakan adanya akad, produk yang inovatif, nama - nama produk syari'ah serta kinerja yang berlandaskan prinsip syari'ah, yang membuat perbankan syari'ah memiliki nilai tawar yang bagus untuk membuat nasabah memilih menabung di perbankan syari'ah.

### **3. Variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan Variabel Produk ( $X_2$ ) Terhadap Variabel Loyalitas Nasabah (Y)**

Penelitian berdasarkan hasil uji F (simultan) menyatakan berdasarkan hasil dari Uji-F, dengan probabilitas 0.05 atau 5% diperoleh F-hitung sebesar 15.305 dan signifikansi (sig.) sebesar 0.000. Pengambilan keputusan dalam Uji-F berdasarkan nilai signifikansi. Signifikansi diketahui memiliki nilai  $0.000 < 0.05$ . Artinya adalah variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) secara simultan atau serempak berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y).

Dalam hal ini dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap variabel loyalitas nasabah (Y). Yang dapat diketahui bahwasannya nasabah memilih perbankan syari'ah dikarenakan pelayanan dan produk perbankan syari'ah tersebut memiliki nilai lebih dari perbankan konvensional dan juga memiliki nilai karakteristik secara syari'ah.

Selanjutnya penelitian terhadap seluruh variabel berdasarkan Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) juga disebut sebagai koefisien penentu,

yaitu angka indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y). Nilai  $R^2$  dapat dikatakan baik apabila diatas 5% atau 0.05 karena besarnya  $R^2$  adalah 0-1. Apabila data yang digunakan adalah data time series biasanya memiliki nilai cukup tinggi yaitu >5% atau 0.05.

Berdasarkan hasil yang telah diketahui bahwa nilai R-square adalah 0.314. Nilai R-square ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y) adalah sebesar 31.4% sedangkan 68.6% Loyalitas Nasabah dipengaruhi oleh variabel lain.

Dalam hal ini menjelaskan bahwasannya variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap variabel Loyalitas Nasabah (Y) memiliki nilai R-square sebesar 31,4% dan variabel lainnya memiliki tingkat nilai sebesar 68,6%, dapat disimpulkan bahwasanya terhadap loyalitas nasabah memiliki variabel lainnya yang belum dapat diketahui secara realistik faktor lainnya yang mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah di PT. BSM KCP Kaliurang, sehingga hipotesis tersebut diterima. Dilihat dari uji-t (parsial) menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $> 5\%$  atau  $0.05$ , yaitu sebesar  $0.481 > 0.05$ . Sehingga kesimpulannya adalah pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap loyalitas nasabah.
2. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Produk memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Nasabah. Dengan menggunakan variabel dummy yang menunjukkan bahwa variabel Produk ( $X_2$ ) terhadap Keputusan Nasabah ( $Y$ ) menggunakan uji-t parsial yang menunjukkan nilai signifikansi  $0.001 < 0.05$ . Sehingga kesimpulannya adalah variabel Produk ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).
3. Dilihat dari hasil uji statistik, yaitu uji-f (simultan) menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $< 0.05$ , yaitu sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga, kesimpulan dari uji-f adalah variabel Pelayanan ( $X_1$ ) dan variabel Produk ( $X_2$ ) secara simultan atau serempak memiliki pengaruh terhadap variabel Loyalitas Nasabah ( $Y$ ).

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut:

1. Bagi PT. BSM KCP Kaliurang, untuk mencapai target nasabah pada PT. BSM KCP Kaliurang secara maksimal, maka harus dilakukan pengembangan produk agar lebih menarik bagi nasabah. Karena produk

2. di PT. BSM KCP Kaliurang sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk mengambil pembiayaan tersebut.
3. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian ini hanya meliputi variabel pelayanan, variabel produk, dan variabel keputusan nasabah. Untuk itu, peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan dan mendalami hal-hal yang berkaitan dengan variabel-variabel tersebut, dan alangkah lebih baik untuk menambahkan variabel yang berkaitan dan variabel yang belum digunakan oleh peneliti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afrida, Y. (2016). Analisis Pembiayaan Di Perbankan Syariah. *JEBI*.
- Andrianto, T., Puspitasari, R., & Fajriani, E. (2013). Analisis Pengendalian Intern Perbankan Syariah Dalam Pembiayaan Mudharabah Dan Perbedaannya Dengan Perbankan Konvensional. *Intern Sharia Banking Control*.
- Anggraini, E. (2013). Implementasi Rate Of Return Terhadap Reputasi Pembiayaan Perbankan Syariah.
- Arikunto, S. (2006). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. In R. Cipta, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (p. 108). Jakarta.
- Ascarya. (2007). Akad dan Produk Bank Syariah di Indonesia. In R. Persada, *Akad & Produk Bank Syariah* (p. 203). Jakarta.
- Azmi, A. A., & Fauzy, R. Q. (2015). *Alasan Nasabah Non Muslim Memilih Pembiayaan Murabahah di Bank Syariah*.
- Bank Syariah Mandiri. (2018, 09 Sabtu). *Sejarah Bank Syariah Mandiri*. Retrieved from [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id): <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>
- C. Mowen, J., & Minor, M. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Ferdiant, F., Anggraini ZR, R., & Takidah, E. (2014). Pengaruh Kualitas Penerapan Good Corporate Governance dan Resiko Pembiayaan terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah.
- Gujarati, D. (1991). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hermawan, A. (2012). In A. Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (p. 36). Jakarta: Erlangga.
- Hermawan, A. (2012). Dalam A. Hermawan, *Komunikasi Pemasaran* (hal. 36). Jakarta: Erlangga.
- Indonesia, Bank;. (2018, September Sabtu). Retrieved from [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id): [https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU\\_21\\_08\\_Syariah](https://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah)
- Kasmir. (2005). In Kasmir, *Etika Costumer Service* (p. 15). Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Kothler, P. (2001). In Erlangga, *Analisis Perencanaan Dan Implementasi Dan Kontrol, Jilid 1* (p. 83). Jakarta: Erlangga.

- Lesmana, E. D. (2014). Pengaruh Modal, Tenaga Kerja, Dan Lama Usaha Terhadap Produksi Kerajinan Manik-manik kaca. *Jurnal Ekonomi Universitas Brawijaya*.
- Lestari, A. M. (2015). Pengaruh Religiusitas, Produk Bank, Kepercayaan, Pengetahuan, Dan Pelayanan Terhadap Preferensi Menabung Pada Perbankan Syariah.
- Lubis, R. Y. (2014). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Dalam Ketentuan Kontrak Standar Pada Pembiayaan Syariah Pada Pembiayaan Syariah Bank Syariah Mandiri Dikaitkan Dengan Pasal 18 Undang Undang Perlindungan Konsumen. *USU Law Jurnal*.
- Muhtosim, A. (2007). In A. Muhtosim, *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan* (p. 11). Malang: Bayumedia Publishing.
- MUI, DSN;. (2018, September Sabtu). *Fatwa DSN - MUI*. Retrieved from Fatwa DSN - MUI: :<https://dsnmu.or.id/produk/fatwa>
- Novianti. (2013). *Sinkronisasi Pengaturan Status Kepemilikan Barang Pada Pembiayaan Murabahah Dalam Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia*.
- Pribadi, A. R., Sufian, S., & Sugiarto PH, J. (2007). *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora Dan Unit Onlinenya*.
- Purba, I., & Lubis, I. (2013). Analisis Perilaku Konsumen Dalam Memilih Produk Tabungan Perbankan Di Kota Pematang Siantar .
- Ruslan, R. (2005). In R. Ruslan, *Management Public Relations* (p. 275). Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sahar, M. (2014). *Sistem Pembiayaan Perbankan Syariah*. Retrieved from [www.academia.edu](http://www.academia.edu).
- Savitri, D. (2015). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kinerja Karyawan Pada Foodmart Lembuswana Di Samarinda. 888 - 899.
- Silalahi, U. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, B. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Bank Syariah. *Jurnal Economia, Volume 10*.
- Supriyadi, A. T. (2018, Agustus 06). Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. (M. Wahyudi, Interviewer)



- Wahjono. (2010). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Sentoto Imam.
- Wahyuningsih, D. (2014). Analisis Perilaku Nasabah Dalam Pembiayaan.
- Widarjono, A. (2016). Ekonometrika Pengantar Dan Aplikasinya. In *Ekonometrika Pengantar Dan Aplikasinya*. Yogyakarta: UPPM STIM YKPN.
- Zainuddin, Z., Hamja, Y., & Rustiana, S. H. (2016). Analisis Faktor Dalam Pengambilan Keputusan Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Perbankan Syariah.

# LAMPIRAN

## KUISIONER PENELITIAN

**Dengan Hormat,**

Sehubungan dengan langkah dalam pengambilan keputusan nasabah mengenai produk dan pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, maka kami:

**Nama : Muhammad Wahyudi**

**Status : Mahasiswa Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia**

Memohon kesediaan Saudara/i untuk berpartisipasi menjadi responden dengan mengisi kuisisioner berikut ini.

Responden yang terhormat, saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan anda sebagai responden penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk melihat minat nasabah terhadap produk yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang dan Kualitas pelayanan Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang. Tidak ada kriteria benar dan salah dalam pengisian kuisisioner ini, untuk itu saya memohon kepada saudara/i dapat memberikan jawaban terhadap setiap pernyataan.

Saya telah mendesain kuisisioner ini agar dapat diisi dalam waktu 10 menit. Seluruh informasi yang terkumpul akan saya gunakan hanya untuk kepentingan akademis dan tidak akan diberikan ke pihak lain. Selanjutnya data yang terkumpul akan disajikan tanpa mencantumkan nama orang atau organisasi, sehingga data tersebut akan tersaji dalam bentuk keseluruhan dan bukan data individu yang saudara/i berikan. *Jika ada pertanyaan terkait kuisisioner ini, anda dapat menanyakan langsung ke 085206791552 (Yudi).*

**a. Bagian A**

**Petunjuk:** Berilah tanda *check list* (✓) pada kotak jawaban yang telah disediakan.

**Apakah anda sudah menjadi nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang ?**

- Sudah (silahkan melanjutkan pengisian kuisioner)**
- Belum (Mohon tidak dilanjutkan)**

**Status anda sebagai nasabah? (boleh pilih lebih dari 1)**

- Peminjam**
- Penabung**
- Gadai Mas**
- Investasi**
- Lainnya.....**

**Jenis Kelamin**

- Laki – Laki**
- Perempuan**

**Status Pekerjaan**

- Pelajar**
- Mahasiswa/i**
- Pegawai**
- Wiraswasta**
- Lainnya.....**

**Pendidikan Terakhir**

- SMP
- SMA
- S1/Diploma
- S2
- Lainnya.....

**Usia**

- Dibawah 20 tahun
- 21 – 25 tahun
- 26 – 30 tahun
- 31 – 35 tahun
- Diatas 35 tahun

**Pendapatan/bulan**

- Dibawah 1 juta
- 1,1 juta – 3 juta
- 3,1 juta – 5 juta
- 5,1 juta – 10 juta
- Diatas 10 juta

## b. Bagian B

### PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pertanyaan berikut.

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Bank Mandiri Syariah KCP Kaliurang Sesuai dengan hukum dan prinsip – prinsip Islam					
2	Tidak ada bunga yang diambil atau diberikan pada produk pembiayaan atau tabungan					
3	Ketentuan produk dan layanan yang Islami					
4	Ketentuan pembiayaan bebas bunga					
5	Ketentuan produk – produk investasi bagi hasil					
6	Nasabah merasa aman dalam bertransaksi					
7	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang bersikap sopan kepada nasabah					

8	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik					
9	Bank Syariah mandiri KCP Kaliurang memberikan perhatian individual kepada nasabah					
10	Janji Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang kepada nasabah untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu, dilakukan sesuai dengan yang dijanjikan					
11	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memberikan pelayanan yang terbaik pada pelayanan pertama kali					
12	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan					
13	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang bebas dari rekaman kesalahan					
14	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memiliki Peralatan yang modern					
15	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memiliki fasilitas fisik yang menarik secara visual					
16	Penataan dan pengaturan ruangan <i>front office</i> selalu diperhatikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang					

17	Ketersediaan brosur yang menarik dan memuat informasi yang lengkap					
18	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memiliki jam kerja yang sesuai bagi semua nasabah					
19	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memiliki pegawai yang memberi perhatian personal kepada nasabah					
20	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memiliki perhatian yang baik kepada nasabah					
21	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang tanggap dalam memenuhi transaksi nasabah					
22	Petugas Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang melayani transaksi sesuai kebutuhan nasabah					
23	Pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang tidak pernah kerepotan dalam menanggapi permintaan nasabah					
24	Karyawan menciptakan suasana nyaman dan menyenangkan dengan memberikan senyum dan salam					
25	Karyawan memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah					



26	Tersedianya saluran telpon, email untuk melayani keluhan nasabah secara online					
27	Nasabah meraskan keamanan selama berada di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang					
28	Area parkir yang memadai serta aman					

### c. Bagian C

#### PETUNJUK PENGISIAN

Mohon untuk memberi tanda centang (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai menurut saudara/i rasakan pada setiap pertanyaan berikut.

1	2	3	4	5
Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Cukup setuju	Setuju	Sangat setuju

BAGIAN 1						
NO	PERNYATAAN	1	2	3	4	5
1	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang					
2	Saya telah melakukan hal yang benar dengan menggunakan produk dan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang					

3	Pilihan saya untuk menggunakan produk dan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang merupakan keinginan saya					
4	Saya Menyesali keputusan saya untuk menggunakan produk dan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang *					
5	Jika saya harus memilih ulang saya tidak akan menggunakan produk dan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang *					
6	Saya tidak bahagia menggunakan produk dan layanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang *					

<b>BAGIAN 2</b>						
<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang membebankan biaya kepada nasabahnya terlalu tinggi					
2	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang membebankan biaya peminjaman yang tinggi					
3	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang membebankan potongan per-bulan terlalu tinggi dalam menabung					

4	Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang memberikan bagi hasil yang kecil kepada nasabah yang menabung					
---	--	--	--	--	--	--

<b>BAGIAN 3</b>						
<b>NO</b>	<b>PERNYATAAN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	Saya akan beralih ke Bank Syariah lain yang menawarkan keuntungan yang lebih baik					
2	Saya akan beralih ke Bank Syariah lain yang menawarkan pelayanan konsumen yang lebih baik					
3	Saya akan beralih ke Bank Syariah lain yang menawarkan variasi produk dan pelayanan yang lebih baik					

**Terima Kasih Atas Bantuannya**

**Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan saudara/i**

**Amin**

## DATA ENTRI VARIABEL PELAYANAN (X1)

RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	TOTAL
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	94
2	4	3	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	98
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	95
4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	93
5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
6	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	98
7	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	5	4	96
8	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	85
9	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	97
10	5	3	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	102
11	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	92
12	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	116
13	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	107
14	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	101
15	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	90
16	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	5	2	92
17	3	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	3	3	5	4	3	4	2	5	5	5	4	2	3	86
18	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	76
19	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	87
20	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	96
21	5	4	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	101
22	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	88
23	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	98
24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	94
25	5	3	3	3	3	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	102
26	4	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	103
27	4	3	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	3	96
28	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	93
29	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	5	3	5	4	3	5	3	4	5	96
30	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	4	101
31	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	107
32	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	3	4	3	4	103
33	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	105
34	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	108
35	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	99
36	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	90
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	95
38	4	5	5	5	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	100
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
40	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	85
41	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	96
42	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	89
43	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	91
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	90
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	92
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	5	80
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	97
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	90
50	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	87
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	73
52	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	97
53	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	96
54	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	92
55	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	4	3	3	96
56	4	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	5	5	94
57	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5	5	92
58	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	101
59	4	5	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	101
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
61	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	100
62	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	114
63	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	100
64	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	87
65	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	111
66	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	84
67	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	88
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	77
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	96
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	119

## DATA ENTRI VARIABEL PRODUK (X2)

RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	TOTAL
1	4	4	4	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	49
2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	49
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	48
4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	54
5	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	3	3	46
6	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	2	5	52
7	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	3	3	50
8	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	3	3	54
9	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	51
10	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	49
11	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	2	2	47
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	59
13	3	4	3	4	3	4	4	4	5	1	2	2	2	41
14	4	4	5	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	46
15	4	4	5	5	3	3	4	5	5	2	2	2	3	47
16	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	50
17	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	35
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3	2	2	43
19	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	3	3	2	49
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	47
21	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	3	54
22	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
23	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	49
24	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	3	3	48
25	5	5	5	4	5	3	5	3	3	4	4	4	4	54
26	4	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	55
27	3	4	5	5	3	4	3	5	4	5	3	4	5	53
28	4	3	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	52
29	5	3	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	54
30	4	4	5	5	4	3	5	4	5	5	4	3	4	55
31	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	54
32	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	52
33	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	56
34	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	58
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	46
36	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
38	4	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	52
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
40	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	43
41	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	3	2	2	46
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	47
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
45	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	46
46	3	3	3	3	3	3	3	5	5	2	3	3	2	41
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	46
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
50	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	3	52
53	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	50
54	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	50
55	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	2	3	51
56	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	54
57	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	57
58	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	56
59	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3	48
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
61	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	50
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
63	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	57
64	4	3	4	4	3	3	4	4	5	3	4	4	4	49
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65
66	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	3	51
67	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	48
68	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	41
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	65

## DATA ENTRI VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH (Y)

RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL
1	4	4	4	3	5	20
2	4	3	5	5	4	21
3	4	3	3	3	3	16
4	5	3	4	3	3	18
5	3	5	3	4	4	19
6	4	5	5	2	3	19
7	4	4	4	4	4	20
8	5	3	4	4	4	20
9	4	4	4	3	3	18
10	4	4	4	4	4	20
11	3	4	2	2	2	13
12	5	5	2	2	2	16
13	5	4	2	2	2	15
14	4	4	4	4	4	20
15	3	3	4	5	5	20
16	3	5	4	5	4	21
17	3	5	3	3	4	18
18	4	3	3	3	3	16
19	3	4	3	3	3	16
20	4	3	4	4	5	20
21	5	3	3	4	4	19
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	4	4	20
24	4	4	4	3	5	20
25	5	5	5	4	4	23
26	4	4	5	4	3	20
27	5	3	4	5	3	20
28	5	4	5	4	3	21
29	4	3	4	5	4	20
30	4	4	4	3	5	20
31	4	4	3	4	4	19
32	5	5	3	4	5	22
33	5	4	4	3	4	20
34	4	4	4	4	4	20
35	4	3	5	4	4	20
36	4	3	4	4	4	19
37	4	4	3	3	3	17
38	4	3	4	4	4	19
39	4	4	4	4	4	20
40	4	3	4	4	3	18
41	4	3	4	3	3	17
42	4	3	4	3	4	18
43	4	4	4	3	4	19
44	4	4	4	4	4	20
45	4	3	4	4	3	18
46	3	3	3	3	3	15
47	4	4	4	4	4	20
48	4	4	4	3	3	18
49	4	4	4	4	4	20
50	4	4	4	4	4	20
51	3	3	4	4	4	18
52	4	4	4	4	3	19
53	4	3	3	3	4	17
54	4	4	4	4	5	21
55	5	5	4	3	5	22
56	4	5	3	3	5	20
57	5	4	5	4	4	22
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	5	5	5	23
60	4	4	4	4	4	20
61	4	4	3	3	3	17
62	5	5	4	4	4	22
63	5	4	4	4	4	21
64	4	3	4	4	3	18
65	4	5	5	5	5	24
66	4	3	4	4	4	19
67	3	4	3	4	4	18
68	3	3	3	3	3	15
69	4	4	4	4	4	20
70	4	5	5	5	5	24

## DATA RESPONDEN

No. Resp	Jenis Kelamin	Usia	Status Nasabah	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan
1	L	>35	Investasi	S2	Lainnya	5,1jt – 10jt
2	P	26 - 30	Peminjam	SMA	Pegawai	3,1 jt – 5jt
3	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
4	L	26 - 30	Peminjam	S1/Diploma	Wiraswasta	3,1jt – 5jt
5	L	31 - 25	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
6	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
7	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
8	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
9	L	21 - 25	Gadai Mas	SMA	Pegawai	3,1jt – 5jt
10	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	<1jt
11	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
12	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
13	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	<1jt
14	L	26 - 30	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
15	L	31 - 35	Investasi	S1/Diploma	Lainnya	>10jt
16	P	21 - 25	Peminjam	SMA	Mahasiswa/i	5,1jt – 10jt
17	P	26 - 30	Gadai Mas	S1/Diploma	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
18	L	21 - 25	Peminjam	S1/Diploma	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
19	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
20	L	31 - 35	Investasi	S1/Diploma	Wiraswasta	>10jt
21	P	<20	Penabung	SMP	Pelajar	<1jt
22	P	31 - 35	Gadai Mas	S1/Diploma	Pegawai	3,1jt – 5jt
23	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt

24	P	26 - 30	Investasi	S2	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
25	L	31 – 35	Peminjam	S1/Diploma	Pegawai	3,1jt – 5jt
26	P	>35	Gadai Mas	SMA	Lainnya	1,1jt – 3jt
27	P	26 - 30	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	3,1jt – 5jt
28	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
29	L	26 - 30	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
30	L	26 - 30	Peminjam	S1/Diploma	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
31	L	>35	Investasi	S2	Lainnya	5,1jt – 10jt
32	P	26 - 30	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	3,1jt – 5jt
33	P	31 - 35	Gadai Mas	S1/Diploma	Lainnya	5,1jt – 10jt
34	L	26 - 30	Investasi	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
35	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa	1,1jt – 3jt
36	L	26 - 30	Lainnya	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
37	P	21 – 25	Penabung	S1/Diploma	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
38	L	<20	Penabung	SMP	Pelajar	1,1jt – 3jt
39	P	31 – 35	Penabung	SMA	Lainnya	<1jt
40	P	>35	Gadai Mas	S1/Diploma	Pegawai	3,1jt – 5jt
41	P	31 - 35	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
42	P	26 - 30	Peminjam	S1/Diploma	Wiraswasta	3,1jt – 5 jt
43	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	3,1jt – 5jt
44	L	26 - 30	Peminjam	SMA	Wiraswasta	1,1jt – 3jt
45	P	<20	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
46	P	26 - 30	Gadai Mas	S1/Diploma	Lainnya	3,1jt – 5jt
47	L	26 - 30	Investasi	S2	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
48	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
49	L	31 - 35	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt



50	P	31 - 35	Investasi	S2	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
51	P	>35	Gadai Mas	S1/Diploma	Pegawai	5,1jt – 10jt
52	L	26 - 30	Peminjam	S1/Diploma	Wiraswasta	5,1jt – 10jt
53	L	>35	Investasi	S2	Pegawai	>10jt
54	P	26 – 30	Penabung	S1/Diploma	Lainnya	3,1jt – 5jt
55	P	>35	Lainnya	S2	Pegawai	5,1jt – 10jt
56	L	21 - 25	Peminjam	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
57	L	21 – 25	Penabung	S1/Diploma	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
58	P	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	3,1jt – 5jt
59	P	21 - 25	Penabung	S1/Diploma	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
60	L	21 - 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	<1jt
61	L	21 - 25	Penabung	S1/Diploma	Lainnya	1,1jt – 3jt
62	P	21 - 25	Lainnya	S1/Diploma	Lainnya	<1jt
63	L	21 - 25	Penabung	S1/Diploma	Pegawai	1,1jt – 3jt
64	L	21 – 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
65	L	21 – 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
66	P	21 – 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
67	P	21 – 25	Penabung	S1/Diploma	Lainnya	1,1jt – 3jt
68	P	21 – 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	1,1jt – 3jt
69	L	21 – 25	Penabung	SMA	Mahasiswa/i	<1jt
70	L	21 – 25	Penabung	S1/Diploma	Mahasiswa/i	<1jt

## 1. Analisis Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		70
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,74293142
Most Extreme Differences	Absolute	,086
	Positive	,064
	Negative	-,086
Test Statistic		,086
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

## 2. Uji Multikolinaritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	7,345	2,419		3,036	,003		
	Pelayanan	,023	,033	,096	,709	,481	,556	1,798
	Produk	,193	,053	,491	3,620	,001	,556	1,798

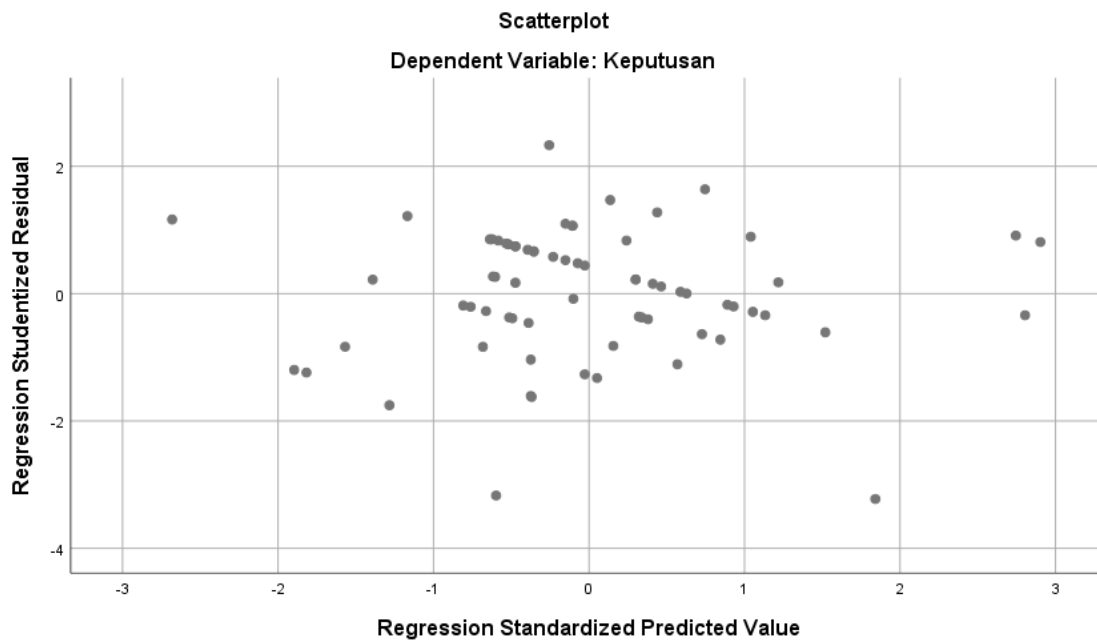
a. Dependent Variable: Keputusan

### 3. Uji Heteroskeditas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7,105E-16	2,419		,000	1,000
	Pelayanan	,000	,033	,000	,000	1,000
	Produk	,000	,053	,000	,000	1,000

a. Dependent Variable: RES2



### 4. Uji Autokorelasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,560 <sup>a</sup>	,314	,293	1,769	1,613

a. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan

## 5. Regresi Linear Berganda

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,560 <sup>a</sup>	,314	,293	1,769	1,613

a. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	7,345	2,419		3,036	,003		
	Pelayanan	,023	,033	,096	,709	,481	,556	1,798
	Produk	,193	,053	,491	3,620	,001	,556	1,798

a. Dependent Variable: Keputusan

## 6. Uji F (Simultan)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	95,763	2	47,881	15,305	,000 <sup>b</sup>
	Residual	209,609	67	3,128		
	Total	305,371	69			

a. Dependent Variable: Keputusan

b. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

## 7. Uji T ( Parsial)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	7,345	2,419		3,036	,003		
	Pelayanan	,023	,033	,096	,709	,481	,556	1,798
	Produk	,193	,053	,491	3,620	,001	,556	1,798

a. Dependent Variable: Keputusan

## 8. Koefisiensi Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,560 <sup>a</sup>	,314	,293	1,769	1,613

a. Predictors: (Constant), Produk, Pelayanan

b. Dependent Variable: Keputusan

## X1 Peminjam

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	JENIS KELAMIN <sup>b</sup>		. Enter

a. Dependent Variable: QUISSIONER 1

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,018 <sup>a</sup>	,000	-,125	7,917

a. Predictors: (Constant), JENIS KELAMIN

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,171	1	,171	,003	,960 <sup>b</sup>
	Residual	501,429	8	62,679		
	Total	501,600	9			

a. Dependent Variable: QUISSIONER 1

b. Predictors: (Constant), JENIS KELAMIN

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	93,000	4,571		20,346	,000
	JENIS KELAMIN	,286	5,463	,018	,052	,960

a. Dependent Variable: QUISSIONER 1

## X2 PEMINJAM

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: X2 Peminjam

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,309 <sup>a</sup>	,095	-,018	3,836

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12,386	1	12,386	,842	,386 <sup>b</sup>
	Residual	117,714	8	14,714		
	Total	130,100	9			

a. Dependent Variable: X2 Peminjam

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,000	2,215		22,125	,000
	Jenis Kelamin	2,429	2,647	,309	,917	,386

a. Dependent Variable: X2 Peminjam

## Y PEMINJAM

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y Peminjam

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,141 <sup>a</sup>	,020	-,103	2,053

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,686	1	,686	,163	,697 <sup>b</sup>
	Residual	33,714	8	4,214		
	Total	34,400	9			

a. Dependent Variable: Y Peminjam

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	20,000	1,185		16,874	,000
	Jenis Kelamin	-,571	1,417	-,141	-,403	,697

a. Dependent Variable: Y Peminjam

## X1 Penabung

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: X1 Penabung

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,121 <sup>a</sup>	,015	-,011	8,053

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin



**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,764	1	36,764	,567	,456 <sup>b</sup>
	Residual	2464,336	38	64,851		
	Total	2501,100	39			

a. Dependent Variable: X1 Penabung

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	95,842	1,847		51,877	,000
	Jenis Kelamin	1,920	2,550	,121	,753	,456

a. Dependent Variable: X1 Penabung

## X2 Penabung

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: X2 Penabung

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,187 <sup>a</sup>	,035	,009	5,130

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	36,095	1	36,095	1,372	,249 <sup>b</sup>
	Residual	999,880	38	26,313		
	Total	1035,975	39			

a. Dependent Variable: X2 Penabung

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49,526	1,177		42,085	,000
	Jenis Kelamin	1,902	1,624	,187	1,171	,249

a. Dependent Variable: X2 Penabung

## Y Penabung

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y Penabung

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,232 <sup>a</sup>	,054	,029	2,336

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11,802	1	11,802	2,163	,150 <sup>b</sup>
	Residual	207,298	38	5,455		
	Total	219,100	39			

a. Dependent Variable: Y Penabung

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18,579	,536		34,673	,000
	Jenis Kelamin	1,088	,740	,232	1,471	,150

a. Dependent Variable: Y Penabung

## X1 Gadai Mas Dan Investasi

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: X1 Gadai Mas Dan Investasi

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,485 <sup>a</sup>	,235	,184	8,633

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343,059	1	343,059	4,603	,049 <sup>b</sup>
	Residual	1118,000	15	74,533		
	Total	1461,059	16			

a. Dependent Variable: X1 Gadai Mas Dan Investasi

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	89,000	2,878		30,927	,000
	Jenis Kelamin	9,000	4,195	,485	2,145	,049

a. Dependent Variable: X1 Gadai Mas Dan Investasi

## X2 Gadai Mas dan Investasi

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: X2 Gadai Mas dan Investasi

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,365 <sup>a</sup>	,133	,076	5,491

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,660	1	69,660	2,311	,149 <sup>b</sup>
	Residual	452,222	15	30,148		
	Total	521,882	16			

a. Dependent Variable: X2 Gadai Mas dan Investasi

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	46,444	1,830		25,376	,000
	Jenis Kelamin	4,056	2,668	,365	1,520	,149

a. Dependent Variable: X2 Gadai Mas dan Investasi

## Y Gadai Mas dan Investasi

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y Gadai Mas dan Investasi

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,167 <sup>a</sup>	,028	-,037	1,484

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,944	1	,944	,429	,523 <sup>b</sup>
	Residual	33,056	15	2,204		
	Total	34,000	16			

a. Dependent Variable: Y Gadai Mas dan Investasi

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	18,778	,495		37,948	,000
	Jenis Kelamin	,472	,721	,167	,655	,523

a. Dependent Variable: Y Gadai Mas dan Investasi

## X1 Lainnya

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: X1 Lainnya

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,693 <sup>a</sup>	,481	-,038	12,728

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150,000	1	150,000	,926	,512 <sup>b</sup>
	Residual	162,000	1	162,000		
	Total	312,000	2			

a. Dependent Variable: X1 Lainnya

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	105,000	9,000		11,667	,054
	Jenis Kelamin	-15,000	15,588	-,693	-,962	,512

a. Dependent Variable: X1 Lainnya

## X2 Lainnya

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: X2 Lainnya

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636 <sup>a</sup>	,405	-,190	9,899

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	66,667	1	66,667	,680	,561 <sup>b</sup>
	Residual	98,000	1	98,000		
	Total	164,667	2			

a. Dependent Variable: X2 Lainnya

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	58,000	7,000		8,286	,076
	Jenis Kelamin	-10,000	12,124	-,636	-,825	,561

a. Dependent Variable: X2 Lainnya

## Y Lainnya

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Jenis Kelamin <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Y Lainnya

b. All requested variables entered.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	1,000 <sup>a</sup>	1,000	1,000	,000

a. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

## ANOVA<sup>a</sup>



Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,000	1	6,000	.	. <sup>b</sup>
	Residual	,000	1	,000		
	Total	6,000	2			

a. Dependent Variable: Y Lainnya

b. Predictors: (Constant), Jenis Kelamin

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	22,000	,000		.	.
	Jenis Kelamin	-3,000	,000	-1,000	.	.

a. Dependent Variable: Y Lainnya